



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Koulutusmateriaalin kehittäminen hankalaan asiakaspalvelutilanteeseen

---

Ulmanen, Riitta

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Leppävaara

## Koulutusmateriaalin kehittäminen hankalaan asiakaspalvelutilanteeseen

Riitta Ulmanen  
Turvallisuusalan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2013

Riitta Ulmanen

Koulutusmateriaalin kehittäminen hankalaan asiakaspalvelutilanteeseen

Vuosi                      2013

Sivumäärä 62

Tässä opinnäytetyössä on kuvattu koulutusmateriaalin kehittäminen hankalaan asiakaspalvelutilanteeseen. Opinnäytetyön liitteenä on valmis koulutusmateriaali. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää koulutusmateriaali, josta löytyy käytännön työkaluja hankalien asiakaspalvelutilanteiden ennakointiin ja hallintaan. Opinnäytetyössä kuvataan nämä eri näkökulmat, joiden pohjalta koulutusmateriaali on tehty.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä, jossa tietoa hankittiin laadullisin keinoin ja sitä sovellettiin koulutusmateriaalin kehittämiseen. Tietoa hankittiin aiheesta kyselyn, haastattelun ja kirjallisuuskatsauksen avulla. Tiedonhankinnan avulla valittiin näkökulmat koulutusmateriaalin sisällöksi. Opinnäytetyössä kuvataan koulutusmateriaalin kehittäminen ja sen teoriapohja.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi koulutusmateriaali. Koulutusmateriaalin tarkoitus on auttaa hankalissa asiakaspalvelutilanteissa ja parantaa asiakaspalvelua. Koulutusmateriaali on tehty työntekijän näkökulmasta auttamaan hankalaa asiakaspalvelutilannetta. Asiakaspalvelussa pyritään laadukkaaseen, turvalliseen ja hyvään palvelutilanteeseen, jossa vuorovaikutusta voidaan hallita ja tilanteita pyritään ennakoimaan. Omilla taidoilla ja tiedolla vuorovaikutuksesta ja viestinnästä voidaan ratkaisevasti vaikuttaa tapahtuman kulkuun.

Asiasanat: asiakaspalvelu, palvelu

Ulmanen, Riitta

Training material for difficult customer service situations

Year 2013

Pages 62

This thesis describes the process of creating training material for difficult customer service situations. A complete training material package is presented in the appendix of the thesis. The purpose has been to gather the training material for customer service personnel. The training material contains practical tools for the anticipation and management of difficult customer situations. The thesis describes these different perspectives and the material has been made created based on them.

This thesis is practice-based and information has been collected by using qualitative research methods. This information is applied to developing the training materials. Information was collected with a questionnaire, interview and literature review. The information helped to select a perspective for the training material. This thesis describes the process of creating the training material and its theoretical foundation.

Thesis result was training material for customer service personnel. The training material will support and assist them and improve customer service. The material was created from the employee`s point of view to help in difficult customer service situations. The objective is high-quality, safe and good customer service where interaction can be controlled and progress of the situation can be predicted. The personnel`s own skills and knowledge are important as they can affect the development of the situation.

Key words: customer service, service

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön aihe, tavoitteet ja keskeiset käsitteet .....	6
2.1	Aihe ja tavoite .....	6
2.2	Käsitteet ja rajaus .....	7
3	Toiminnallinen opinnäytetyö ja menetelmät .....	8
3.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	8
3.2	Aiheen käsittelyn menetelmät ja analyysi .....	9
3.3	Koulutusmateriaalin kehittäminen .....	11
4	Tiedonhankinnat tulokset ja analysointi .....	12
4.1	Kerätyn aineiston tulokset.....	12
4.2	Kyselyn ja haastattelun analysointi .....	16
5	Asiakaspalvelun näkökulma .....	17
5.1	Palveluiden piirteet.....	18
5.2	Palvelun laatu.....	19
5.3	Asiakaspalvelusta kohti asiakaskokemusta .....	20
6	Vuorovaikutus palvelutilanteessa .....	21
6.1	Vuorovaikutus .....	21
6.2	Tunteiden merkitys vuorovaikutuksessa .....	23
6.3	Viestintätaktiikat.....	24
6.4	Viestinnän keinot vuorovaikutustilanteessa .....	26
7	Aggressiivinen käyttäytyminen .....	27
7.1	Aggressiivisuus ja väkivaltainen käyttäytyminen .....	27
7.2	Aggressiivisuuden syitä .....	28
7.2.1	Huumaavien aineiden vaikutus käyttäytymiseen .....	30
7.2.2	Psyykkiset sairaudet ja väkivaltaisuus .....	31
7.2.3	Väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden yleisiä luonteenpiirteitä .....	32
7.2.4	Persoonallisuuden häiriöiden vaikutus käytökseen .....	33
8	Uhkaavat ja väkivaltaiset asiakaspalvelutilanteet .....	35
8.1	Työväkivalta.....	35
8.2	Työväkivaltilanteiden seuraukset .....	36
8.3	Vaarojen arviointi ja niiden hallinta .....	37
8.4	Työturvallisuus lain näkökulmasta .....	39
9	Opinnäytetyön yhteenveto .....	41
10	Oman työn arviointi .....	41
11	Lähteet.....	43
	Liitteet .....	45

Liite 1 Kysely .....	45
Liite 2. Haastattelu .....	47
Liite 3. Koulutusmateriaali .....	48

## 1 Johdanto

Palvelutoiminnassa tavoitteena on mahdollisimman hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelu toteutuminen, niin että asiakas kokee palvelutapahtuman miellyttävänä ja haluaa käyttää palveluja uudestaan. Asiakaspalvelijalta ja organisaatiolta vaaditaan kykyä toimia joustavasti erilaisissa palvelutilanteissa. Palvelutilanteissa on osattava huomioda erilaiset asiakkaat ja heidän tarpeensa.

Asiakaspalvelu on viestintää ja vuorovaikutusta. Ilman niitä taitoja ja tietoja työntekijältä puuttuvat tärkeät työkalut. Se, että tuntee oman organisaationsa toiminnan ja tuotteet, ei riitä. Pelkästään teknisellä asiantuntemuksella ei synny hyvää asiakaspalvelua. Palvelutilanne on ainutlaatuinen, vuorovaikutteinen tilanne, jossa kohtaavat erilaiset odotukset. Jos odotukset ovat ristiriitaisia, saattaa käydä niin, että osapuolet eivät ymmärrä toistaan. Vuorovaikutusta ja viestintää voivat häiritä erilaiset tekijät, jotka johtuvat viestijöistä, mutta myös ympäristöstä. Silloin tilanteet saattavat kärjistyä, muuttua hankaliksi, uhkaaviksi ja jopa väkival-laksi. Hankala asiakaspalvelutilanne vaikuttaa aina siihen ympäristöön jossa se tapahtuu. Tilanteen kuulevat myös muut asiakkaat ja työntekijät. Hankalan tilanteen jälkeen työntekijä jatkaa yleensä omaa työtään ja tapahtunut hankala tilanne pitää unohtaa mahdollisimman nopeasti. Asiakaspalvelutyö vaatii joustavuutta ja kykyä toimia vaativissakin tilanteissa.

## 2 Opinnäytetyön aihe, tavoitteet ja keskeiset käsitteet

Aihe koulutusmateriaalin kehittämiseen löytyi omasta työyhteisöstä. Toimin Messukeskuksen asiakaspalveluyksikössä ja kaikki työtehtäväni oman työurani ajalta ovat olleet erilaisia asiakaspalvelutehtäviä. Asiakaspalvelun kehittäminen on myös yksi yrityksen strategisista linjauksista.

### 2.1 Aihe ja tavoite

Opinnäytetyöni aihe on kuvata hankalan asiakaspalvelutilanteen koulutusmateriaalin taustalla olevat näkökulmat ja sen kehittäminen. Työssä kuvataan näkökulmat, jotka vaikuttavat hyvän ja turvallisen asiakaspalvelun syntyyn ja sen perustalle koulutusmateriaali luodaan. Hankalan asiakaspalvelutilanteen koulutusmateriaali on tarkoitettu Messukeskuksen asiakaspalvelutyössä toimivien tuki- ja koulutusmateriaaliksi. Messukeskuksessa järjestetään vuosittain tuhansia

erilaisia tapahtumia tai kokouksia. Tapahtumat ovat luonteeltaan ja asiakaskunnaltaan hyvin erilaisia. Vuosittain kävijöitä on noin miljoona. Asiakaspalvelutilanteita ja kohtaamisia tapahtuu siis lukuisa määrä. (Markkinointi ja mainonta 2013). Messukeskuksen asiakaspalvelutoiminta on verrattavissa muuhun asiakaspalvelutyöhön ja koulutusmateriaalia voidaan käyttää muissa vastaavissa palveluorganisaatioissa.

Ajatus palvelutilanteen tarkasteluun syntyi omista subjektiivisista kokemuksista ja havainnoista. Palvelutyössä olen kohdannut hyvinkin erilaisia hankalia tapauksia, mutta omat asiakaspalvelutilanteeni eivät ole koskaan johtaneet fyysiseen väkivaltaan. Aikaisemmin työssäni järjestysvalvojen esimiehenä olen joutunut tilanteisiin, joissa alaisten palvelutilanteen lopputulos on ollut väkivalta. Olen kokenut hankalat palvelutilanteet haastaviksi, sekä työntekijänä, että esimiehenä. Ne ovat vaikuttaneet omaan työhöni ja jääneet epämiellyttävinä kokemuksina muistiin. Hankalien tilanteiden jälkeen olen miettinyt, teinkö palvelutilanteessa kaiken mahdollisimman hyvin vai johtuiko asiakkaan ärtymys omasta käytöksestäni. Olisiko tilanteen voinut ratkaista toisin ja mitä keinoja olisi ollut vielä käytössä. Toimiessani esimiehenä olen joutunut tarkastelemaan myös alaisten kykyä ja käytöstä haastavissa tilanteita. Näiden tilanteiden pohjalta syntyi ajatus tutustua tarkemmin aiheeseen.

Hankalia tai väkivaltaisia asiakaspalvelutilanteita on tarkasteltu erityisesti sosiaali- ja terveydenhoidon alalla sekä kaupan alalla. Terveystieteiden alalla on asiasta useita tutkimuksia ja opinnäytetöitä. Kaupan alalla aihe on ollut esillä myymälöiden aukioloaikojen pidentymisen ja yksintyöskentelyn takia. Opinnäytetöitä on myös hotelli- ja ravintola-alan väkivaltatilanteista ja sen ehkäisystä.

Opinnäytetyöni tavoite on kuvata koulutusmateriaalin kehittämiseen liittyvät näkökulmat ja teoriapohjat. Koulutusmateriaalin tarkoitus on antaa ohjeita ja tukea asiakaspalvelussa hankalien, uhkaavien ja väkivaltaisten palvelutilanteiden hallintaa. Siinä on tarkoitus käydä läpi mitä käytännön työkaluja ja keinoja on olemassa tilanteiden ennakointiin ja toimintaan. Tutkimuskysymykseksi kiteytettynä työssä etsitään keinoja hankalan asiakaspalvelutilanteen ennakointiin ja hallintaan. Koulutusmateriaali toteutetaan sähköisessä muodossa ja sitä voidaan hyödyntää asiakaspalvelukoulutusten apuna.

## 2.2 Käsitteet ja rajaus

Tärkeimpiä käsitteitä on opinnäytetyössä vain kaksi. Molemmista käsitteistä määritelmiä on useita, mutta seuraavassa on hyvin ilmiöitä kuvaavat määritelmät.



**Asiakaspalvelu** on palvelutoimintaa, jossa autetaan ja opastetaan asiakasta (Bergström & Leppänen 2009, 180).

**Palvelu** on asiakkaalle tarkoitettu toiminto tai hyöty, joka on aineeton, eikä johda omistusoikeuteen. Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja. Ne kulutetaan (tai koetaan) samanaikaisesti kun niitä tuotetaan. Käyttäessään palveluja asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen. (Grönroos 1998, 50-52.)

Opinnäytetyössä kuvataan sitä teoriapohjaa, jonka pohjalta hankalan asiakastilanteen koulutusmateriaali on tehty. Työssä esitetään ne teoriat, jotka on valittu työ viitekehyyksi, teorioiden rajaaminen on tehty saadun aineiston pohjalta. Koulutusmateriaali tehdään työntekijän näkökulmasta, kuvaamaan niitä keinoja, joita työntekijällä on erilaisissa palvelutilanteissa käytössä. Keinoina ovat tilanteen tunnistaminen, ennakoiminen tai tilanteessa toimimiseen. Koulutusmateriaali keskittyy käytännön keinoin auttamaan näissä hankalissa tilanteissa. Tilanteiden ratkaisemiseen käytetään viestintää ja vuorovaikutusta, ei käyttämällä fyysisiä puolustautumiskeinoja.

### 3 Toiminnallinen opinnäytetyö ja menetelmät

Opinnäytetyö toteutui toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä kehitetään toimintaa, siinä voidaan kuvata uutta ohjeistusta, opastamista, toiminnan järjestämistä tai muuttamista. Se voi olla ohje tai ohjeistus tai jokin käytännön toteutus, kuten tapahtuman suunnittelu. (Vilkka & Airaksinen 2004, 43.)

#### 3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnan kehittäminen tapahtuu vuorovaikutuksessa alan teorian kanssa. Opinnäytetyössä tulee tarkastella alan teorioita ja perustella mihin näkemykseen tai käsityksiin opinnäytetyö perustuu. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tulee kyetä rajaamaan teoria. Teoreettiseksi näkökulmaksi sopii jopa alan käsite tai sen määrittely. Hyvä tietoperusta ja määritellyt käsitteet toimivat apuvälineinä opinnäytetyötä kirjoittaessa. (Vilkka & Airaksinen 2004, 43.)

Opinnäytetyö lähtee määrittelemällä tutkimuksen kohteena olevan ilmiö. Tätä tutkittavaa ilmiötä voidaan tarkastella monelta eri taholta ja myös eri näkökulmista. Tutkittavasta ilmiöstä on ongelma, johon halutaan ratkaisua ja jota halutaan tutkia tarkemmin. Opinnäytetyöpro-

sessissa tutkitaan ongelmaa, asetetaan tutkimuskysymykset ja etsitään niihin vastauksia. Tämä muodostaa työn metarunгон. Tutkimuskysymyksien avulla tarkastellaan rakenteita ja tutustaan ilmiöön ja miten eri osat vaikuttavat toisiinsa. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkittava ilmiö on toiminnan kehittämistä. Opinnäytetyöprosessissa teoria ja sen käytäntöön soveltaminen kulkevat yhteistyössä. Toiminnan kuvaaminen käsitteiden avulla asettaa omat haasteensa sen kuvaamiselle. (Kananen 2010, 18-20.)

Toiminnallinen opinnäytetyö etenee syklisesti, eri vaiheet seuraavat toisiaan. Prosessia kuvataan spiraalimaiseksi, siinä vuorottelevat samat vaiheet, arviointi, suunnittelu, toteutus ja havainnointi työn edetessä. Toimintatutkimuksessa käytetään yleensä laadullisia menetelmiä, mutta siinä voidaan hyödyntää määrällisiä tutkimustapoja. Toiminnallisessa työssä käytetään myös osallistavia menetelmiä, joiden avulla päästään lähelle kehitettävän kohteen hiljaista tietoa, ammattitaitoa ja kokemusta toiminnasta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 63.)

Opinnäytetyössä teoria auttaa ymmärtämään ilmiötä. Teoriaosuudessa esitetään aiheesta aikaisemmin esitetyt työt, mallit ja teorat. Perehtymällä olemassa olevaan tietoon voidaan niitä muokata tai luoda uusia niiden pohjalta. Teoreettinen viitekehyksen muodostaa tutkitavasta ilmiöstä kirjoitettu tieto. Aikaisempaa tietoa käytetään oman työn tukena. (Kananen 2010, 20-21.) Saatu tieto analysoidaan ja sen pohjalta tulevat johtopäätökset löydettyyn ongelmaan. Laadullisilla menetelmillä saadaan käytännön tietoa aiheesta ja tätä verrataan olemassa oleviin teorioihin. Laadullista tutkimusta tarvitaan, kun etsitään lisää syvällisempää tietoa tutkittavasta kohteesta ja halutaan ymmärtää uutta ilmiötä tai toimintaa. (Kananen 2010, 36-40.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä olennaista on ratkaisukeskeisyys, siinä pyritään löytämään uusia ratkaisuja käytännön ongelmiin. Pyrkimyksenä on sekä ratkaista ongelma, että löytää uutta tietoa ilmiöstä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58.)

### 3.2 Aiheen käsittelyn menetelmät ja analyysi

Aiheeseen tutustumiseen käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä, joita ovat haastattelu, kysely, sekä perehtymistä aiheesta löytyvään tietoperustaan. Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista, että tietoa hankitaan todellisissa tilanteissa ja ihminen on tiedonkeruun väline. Myös valittu tutkittavien joukko voidaan valita tarkoituksenmukaisesti. Suunnitelmaa voidaan muokata ja tutkimustapa on joustava. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

Kysely on tehokas tapa kerätä aineistoa. Sen avulla voidaan kerätä tietoa usealta henkilöltä. Kysely voi sisältää avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai asteikkokysymyksiä. Tarkkoja sääntöjä kysymysten asettelusta ei voi antaa, mutta kysymysten asettelu kannattaa tiedon

hankinnan kannalta tehdä huolella. Kyselyllä voidaan tuottaa sekä laadullista että määrällistä tietoa tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2004, 182-193.)

Haastattelu on ainutlaatuinen tapa kerätä aineistoa, koska se tehdään vuorovaikutustilanteessa. Se on joustava tapa kerätä tietoa ja sen avulla voidaan syventää ja selventää tietoa. Haastattelu on kuitenkin altis virheille, jotka voivat aiheutua haastattelun osapuolista tai ympäristöstä missä se tapahtuu. (Hirsjärvi ym. 2004, 193-195.) Haastattelu on käytetyimpiä menetelmiä kerätä tietoa. Haastattelun avulla voidaan tuoda esiin yksilöä tutkimustilanteessa ja siinä on mahdollista saada tuotua esiin omia näkökulmiaan. Haastattelussa saatu aineisto tulee pyritä luokittelemaan ja luomaan yhteyksiä käytettyyn teoriaan. Hyvä tapa käsitellä haastattelu- ja kyselyaineistoa on luokitella saatua aineistoa teemojen mukaan. Teemoittelussa etsitään aineistosta esiintyviä ilmiöitä tai asioita. Sillä tarkoitetaan asioiden ryhmittelyä joidenkin yhteisten piirteiden avulla. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95-100.)

Havainnointi on hyvin yleinen ja suosittu tapa saada tietoa ilmiöistä. Sen avulla voidaan tutkia, toimivatko ihmiset kuten sanovat. Sen avulla voidaan saada välitöntä ja suoraa tietoa asiasta. Havainnointi voi kuitenkin häiritä tilannetta ja vaikuttaa sen kulkua. (Hirsjärvi ym. 2004, 201-202.) Havainnointi tutkimusmenetelmänä on systemaattista tarkkailua, ei normaalia päivittäistä tilanteiden havainnointia. Havainnointia käytetään yleensä muiden menetelmien tukena. Havainnoinnissa tulkintaan liittyy aina ymmärtäminen eli sen avulla saadun aineiston yhteisen tekijän löytäminen. Havainnoija joutuu etsimään saadusta aineistosta ymmärrettävän kokonaisuuden. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 103-106.)

Kirjallisuuskatsaus auttaa tutustumaan aihealueen teoriapohjaan. Tutustuminen kirjallisuuteen auttaa tutustumaan aiheeseen. Sen avulla saadaan käsitteet ilmiöstä sekä näkökulmia teoriaan. Se myös luo perusteet rajaukselle ja osoittaa käytännön seikat ja ongelmat aiheesta. Tutustuminen aiheeseen kirjallisuuden avulla jatkuu läpi koko prosessin ajan. (Hirsjärvi ym. 2004, 99).

Aihetta voidaan käsitellä lähestymistavalla, jota kutsutaan triangulaatioksi. Se tarkoittaa eri menetelmien käyttämistä aiheeseen tutustumiseen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 94). Lähestymistapa saatua aineistoon kutsutaan aineiston ymmärtämiseksi. Aineiston ymmärtämisessä käytetään laadullisia menetelmiä ja päätelmien tekoa. Aineistoa luokitellaan eri teema-alueiden mukaan. Saatua tietoa analysoidaan ja sen jälkeen sen tuloksia tulkitaan. Tulkinta tarkoittaa aineistosta nousevien asioiden pohdintaa ja johtopäätösten tekoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 209-215.)

### 3.3 Koulutusmateriaalin kehittäminen

Opinnäytetyö alkoi tutkimusaiheesta ja sen määrittämisestä. Aiheena oli koulutusmateriaalin kehittäminen asiakaspalvelutyössä toimiville. Koulutusmateriaalia on tarkoitettu tueksi hankalan asiakaspalvelutilanteen hallintaa. Hankalalla asiakaspalvelutilanteella tarkoitetaan tässä työssä tilannetta, jolloin asiakas käyttäytyy normaalista poikkeavalla tavalla, huutaa, haukkuu solvaa, uhkailee, saattaa jopa käyttää fyysisiä keinoja tai tilanne voi johtaa hyökkäykseen tai sen uhkaan työntekijää kohtaan.

Kirjallisuuskatsauksen keskeisinä hakusanoina olivat palvelu ja asiakaspalvelu, nämä käsitteet muodostuivat myös opinnäytetyön tärkeimmiksi käsitteiksi. Muita hakusanoja, joita kirjallisuuskatsauksessa käytettiin, olivat vuorovaikutus, viestintä sekä aggressiivisuus ja väkivalta. Kirjallisuuskatsaus johti näkökulmien valintaan. Hankalaa asiakaspalvelutilannetta tarkastellaan koulutusmateriaalissa palvelun ja asiakaspalvelun, vuorovaikutuksen ja viestinnän, aggressiivisuuden ja työturvallisuuden näkökulmasta.

Tietoa koulutusmateriaalin kehittämisen tueksi hankittiin kyselyn avulla. Liite 1. Kysely lähetettiin Helsingin Messukeskuksessa tapahtuma-aikaan toimiville työntekijöille. He työskentelevät tapahtumissa erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä. Työtehtäviä ovat vahtimestaritehtävät, jotka toimivat tapahtuma-aikaan järjestyksenvalvojina, kassatehtävät lipunmyynnissä, infopisteiden neuvontapalvelut, rekisteröintiavustajina sisäänkäynneissä, lava- tai saliaavustajina erilaisissa ohjelmapisteissä, kokouspalvelussa kokousasiakkaiden avustaminen sekä näyttelleasettajapalvelutoimiston asiakaspalvelutehtävät. Haastateltavat kohtaavat omassa työssään kaikkia eri asiakasryhmiä eli kävijäasiakkaita, näyttelleasettajia, kongressi- ja kokousasiakkaita ja tapahtuman järjestäjiä. Vastaajien ryhmä oli hyvin heterogeeninen. Joukossa on kumpaakin sukupuolta, iältään he ovat on 20-70 vuoden välillä. Useimmille näyttelyaikaan työskenteleville kyseessä on sivutyö muun työn tai opiskelun ohella tai he ovat jo eläkkeellä varsinaisesta päätyöstään. Ryhmän työkokemus vaihtelee paljon. Osalla on vuosien työkokemus erilaisista palveluammateista, toiset ovat taas oman työelämänsä alussa ja vasta opiskelemassa ammattiin.

Haastattelun avulla kerättiin tietoa hankalista tilanteista esimiehen näkökulmasta. Haastateltavana oli järjestyksenvalvojen esimiehenä työskentelevä henkilö. Hän toimii yrityksen pelastusryhmän vetäjänä ja hänen vastuulla on järjestyksenvalvonnan raportointi. Järjestyksenvalvojat tekevät raportin väkivaltaisista tilanteista sekä asiakkaiden poistamisista tapahtumista. Haastateltavalla esimiehellä on myös pitkä kokemus eri tapahtumien turvallisuuden vastuu-

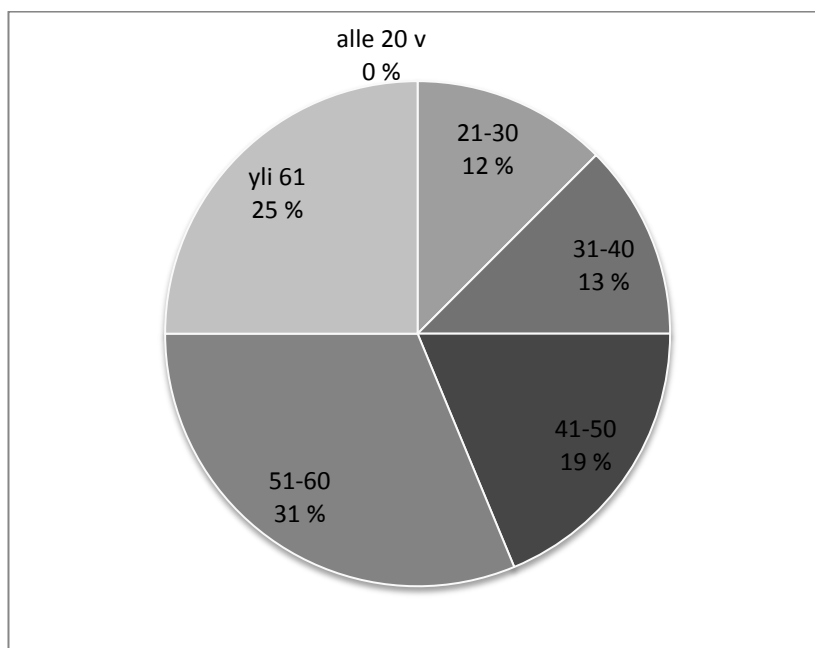
tehtävistä myös Messukeskuksen ulkopuolella. Haastattelun kysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä. Liite 2.

#### 4 Tiedonhankinnat tulokset ja analysointi

Haastattelun ja kyselyn avulla saatiin tietoa Messukeskuksen asiakaspalvelutilanteista työntekijöiden ja esimiehen näkökulmasta. Seuraavassa käydään läpi ensin tiedonhankinnan tuloksia sekä niiden analysointia.

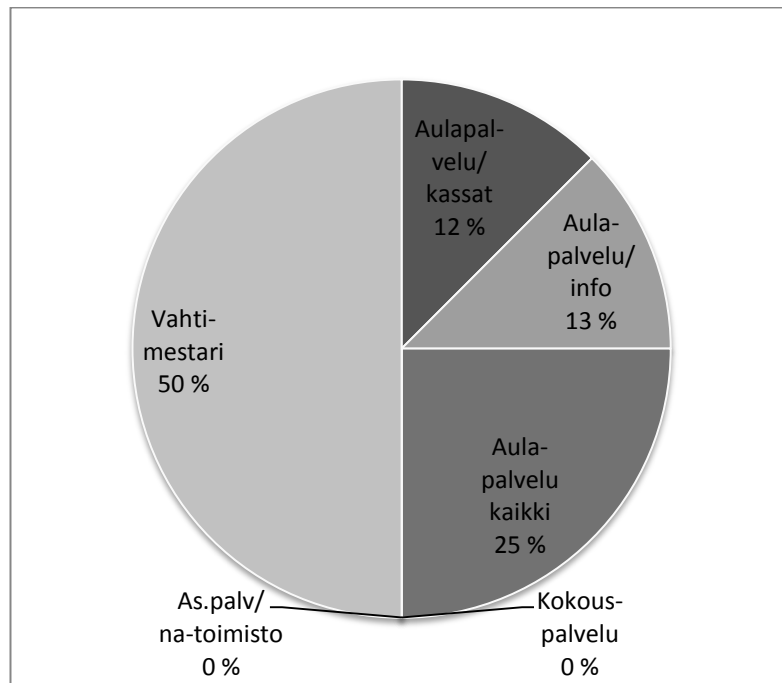
##### 4.1 Kerätyn aineiston tulokset

Kysely postitettiin näyttelyiden aikaan toimivalla ryhmälle. Kyselylomake lähti 78 henkilölle. Kyselyssä oli monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa oli kysymykset, joissa tiedusteltiin ikä ja työtehtävä. Sen jälkeen kartoitettiin hankalien asiakaspalvelutilanteiden kokemuksista monivalinta- ja avointen kysymysten avulla. Kyselyyn vastasi 16 henkilöä, joista 9 oli miehiä ja 7 naisia. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma näkyy kuviossa 1. Kyselyyn vastanneista suurin ryhmä oli 51-60 -vuotiaat, vähiten vastauksia tuli ikäluokista 31-40 ja 21-30 -vuotiailta.



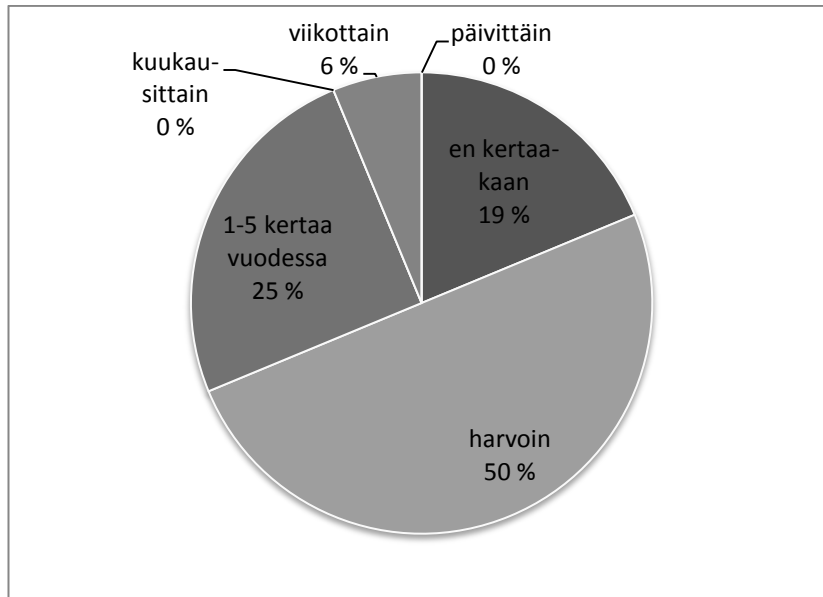
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikä

Eniten kyselyyn vastasivat eri työntekijäryhmistä vahtimestarit, joiden osuus vastauksista oli 50 %. Sen jälkeen eniten vastauksia tuli niiltä aulapalveluhenkilöiltä, jotka työskentelevät kaikissa aulapalvelutehtävissä. Aulapalveluhenkilöstöstä suurin osa tekee monipuolisesti erilaisia työtehtäviä eli he voivat työskennellä kassa, info, lava- ja saliaavustajina sekä rekisteröinnissä. Osa aulapalveluhenkilöistä tekee vain yhtä työtehtävää eli kassa tai infotehtäviä, eivätkä he tee muita tehtäviä. Kokouspalvelussa ja näytteilleasettajapalvelussa toimivilta ei tullut kyselyyn vastauksia. Kuvio 2.



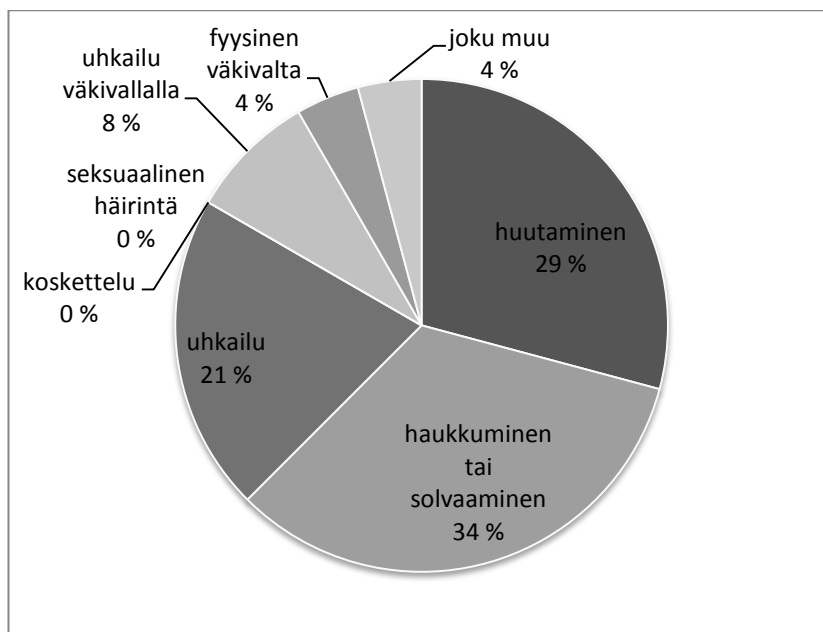
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneet työtehtävän mukaan

Hankalia asiakaspalvelutilanteita oli puolet kyselyyn vastanneista kokenut harvoin. Vastanneista 19 % ei ollut kokenut hankalia tilanteita lainkaan ja 6 % eli yksi vastanneista kokee niitä viikoittain työtehtävissä. Kuvio 3.



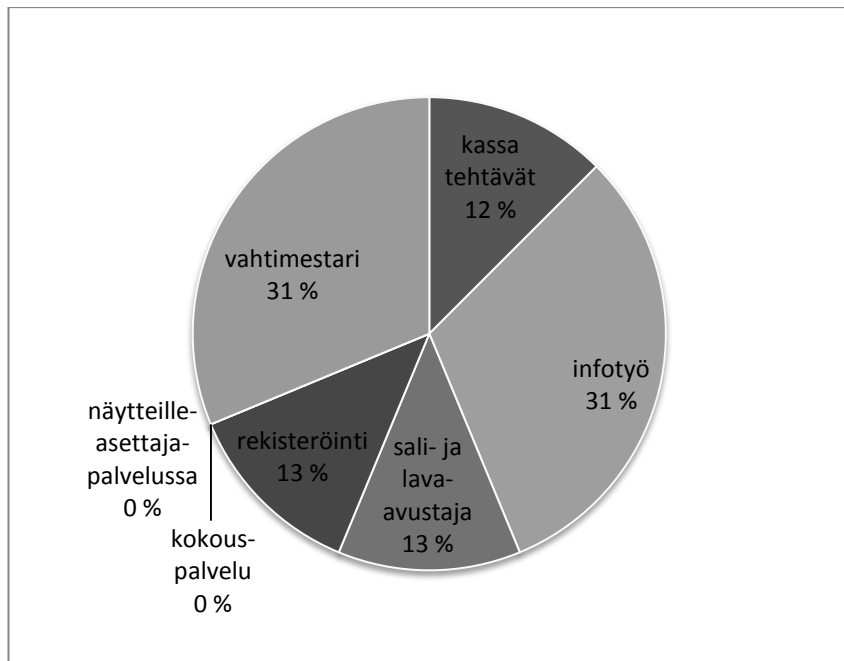
Kuvio 3. Työntekijä kokemukset hankalista asiakaspalvelutilanteista

Hankalat asiakaspalvelutilanteet ovat olleet erilaisia. Kaikista yleisintä on ollut huutaminen, haukkuminen ja solvaaminen, joita on yli puolet kaikista hankalista tilanteista. Vastanneista 21 % mainitsi kokeneensa myös uhkailua työtehtävissään. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut vain yksi työntekijä. Kysymyksessä oli lueteltu nämä eri vaihtoehdot ja vastaaja pystyi valitsemaan niin monta vaihtoehtoa kuin oli kokenut tehtävissä, eikä valittujen vaihtoehtojen lukumäärää kysymyksessä ollut rajattu mihinkään lukumäärään. Kuvio 4.



Kuvio 4. Hankalien asiakaspalvelutilanteiden tyypittelyä

Työntekijöiltä kysyttiin myös missä työtehtävässä he kohtasivat uhkaavan asiakaspalvelutilanteen. Vahtimestarit ja infopisteissä työskentelevät olivat kokeneet yhtä paljon uhkaavia tilanteita, kun verrataan kaikkia työtehtäviä toisiinsa. Kassatehtävissä, sali- ja lava-avustajat sekä rekisteröinnissä työskentelevät olivat kokeneet tilanteita suunnilleen saman verran uhkaavia tilanteita. Näytteilleasettajapalvelussa ja kokouspalvelussa työskenteleviltä ei tullut vastauksia kyselyyn. Kuvio 5.



Kuvio 5. Missä työtehtävä on joutunut uhkaavaan tilanteeseen

Kyselyssä oli lisäksi kuusi erilaista avointa kysymystä, joissa kysyttiin tarkemmin hankalista tilanteista. Kysymyksissä tiedusteltiin miten työntekijät toimivat hankalan tilanteen jälkeen ja miten hankalat tilanteet vaikuttavat töihin sekä miten he toimivat, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi. Kyselyssä tiedusteltiin millaisia ohjeita hankaliin tilanteisiin on olemassa ja kokevatko he olonsa turvalliseksi työpaikalla. Lopuksi kysyttiin parannusehdotuksia sekä omia mielipiteitä asiasta. Liite 1.

Aiheen tiedonhankintamenetelmän käytettiin myös haastattelua. Haastattelussa kartoitettiin esimiehen ajatuksia hankalista tilanteista, niiden määrästä ja laadusta sekä henkilökunnan valmiudesta hoitaa hankalia tilanteita. Haastattelussa kysyttiin myös miten toimintaa ja valmiuksia tulisi kehittää. Liite 2.



#### 4.2 Kyselyn ja haastattelun analysointi

Kyselyn tuloksena kävi ilmi, että hankalia asiakaspalvelutilanteita oli kokenut kaikista vastanneista 81 %. Hankalia tilanteita oli työntekijöistä kokenut 50 % harvoin, viikoittain niitä oli kokenut 6 % vastaajista. Yleisimmin tilanteet olivat asiakkaan huutamista, haukkumista ja solvaamista, mutta myös uhkailu oli yleistä. Väkivallalla uhkailua oli kokenut 8 % vastanneista, fyysisellä väkivallalla uhkailua oli kokenut vain yksi vastaajista. Yleisimmin hankala tilanne koettiin joko vahtimestari tai infotyössä, muissa tehtävissä kuten kassa, rekisteröinti, sali- ja lava-avustajien työtehtävissä hankalia tilanteita oli vastaajien mielestä tapahtunut yhtä paljon.

Kyselyn avoimet kysymykset sekä haastattelussa saatu materiaali on koottu muutaman eri teeman alle. Nämä kolme eri teemaa nousivat kysely- ja haastatteluaineistosta esiin ja seuraavassa on koottu kolmesta erilaisesta teemasta yhteenveto.

**Hankala tilanne, aggressiivinen ja uhkaava käytös** ei ole kyselyn perusteella kovinkaan yleistä työntekijöiden mielestä. Kuitenkin esimiehen näkökulmasta niitä sattuu melkein päivittäin. Esimiehen mielestä henkilökunta ei aina ilmoita tilanteista, vaan tilanteet halutaan hoitaa itse. Saattaa myös käydä niin, että sama asiakas jatkaa hankalaa käytöstä toisessa paikassa ja tilanne jatkuu. Puuttumalla tilanteeseen voidaan vaikuttaa asiakkaan käytökseen ja hankala käytös saadaan loppumaan. Esimiehen mielestä työntekijöillä on myös erilainen kynnys ilmoittaa hankalista tilanteista esimiehille. Osa kokee, että on noloa pyytää apua tilanteeseen. Tilanteet syntyvät, kun puututaan asiakkaan toimintaan, estetään sisäänpääsy tai huomauteetaan jostain asiasta. Tilanne saattaa myös syntyä, jos toiminta on asiakkaan mielestä liian hidasta tai hän ei saa haluamaansa palvelua. Kyselyssä kävi ilmi, että eniten hankalia tilanteita oli sekä vahtimestareilla mutta myös infopisteissä. Kyselyn mukaan hankalat tilanteet olivat enimmäkseen haukkumista, solvaamista sekä huutamista, uhkailu oli yleistä, myös uhkailua väkivallalla olivat muutamat vastaajista kokeneet. Kyselyssä 19 % vastaajista ei ollut koskaan joutunut hankalaan tilanteeseen, puolet vastanneista kertoi joutuneensa vain harvoin hankalaan palvelutilanteeseen. Esimies kertoi haastattelussa häiriökäyttäytymisen vähentyneen vuosien mittaan paljon. Järjestyksenvalvonta dokumentoi väkivalta- ja poistotilanteet ja niiden suhteen lukumäärä on viime vuosina ollut laskeva. Aikaisemmin järjestyksenvalvojat joutuivat puuttumaan enemmän asiakkaiden välisiin kiistoihin, nyt tilanteet ovat väkivaltatilanteita, mutta myös ilkivaltaa ja näpistelyä. Yhä enemmän kiinniottotilanteessa löydetään teräaseita tai kiinniotettu yrittää karata. Toisaalta myös riski suurempaan väkivaltaan on olemassa. Ja ne tapaukset joita on, ovat ehkä vakavampia kuin ennen.

**Vuorovaikutus ja viestintä** korostuvat hankalissa tilanteissa. Kyselyssä nousi esiin maltti ja rauhallisuus hankalissa tilanteissa, sekä huumori ja tilannetaju. Korostettiin omaa asennetta, itseluottamusta ja jämäkkyyttä hankalissa tilanteissa. Erityisen tärkeänä tuli kyselyn vastauksissa ilmi se, ettei tilanteessa provosoidu toisen käytöksestä. Elämäkokemuksesta on apua, todettiin myös että hankalat tilanteet kuuluvat palvelutyöhön. Tilanne hoidetaan puhumalla, ja jos se ei auta, pyydetään apuun työkavereita. Esimiehen mielestä henkilökunnan taitojen suhteen on eroja. Toiset osaavat hoitaa hankalat tilanteet paremmin kuin toiset. Kaikki eivät koe tilanteita samalla tavalla, toiset ovat tottuneempia hoitamaan tilanteita, eivätkä pidä niitä mitenkään erikoisina. Kyselyssä kävi ilmi että hankalan tilanteen jälkeen päivä voi mennä pilalle ja tilanne harmittaa. Tilanne pitää kuitenkin yrittää unohtaa ja jatkaa töitä. Osa koki nöyryyttävänä, jos asiakas huutaa muiden ihmisten kuunnellessa vieressä. Vastauksissa kaivattiin myös esimiehen tai työkaverin tukea tilanteen jälkeen ja mahdollisuutta keskustella tapahtuneesta tilanteesta.

**Työturvallisuus ja valmius** ovat hyvässä kunnossa, ainakin työntekijöiden mielestä yrityksessä on selkeät toimintaohjeet ja säännöt. Kuitenkin tuli muutama kommentti siitä, etteivät kaikki niitä noudata. Kyselyn vastauksissa korotettiin teknisiä apuvälineitä, radiopuhelinta ja hälytysnappia, mutta vielä useammin mainittiin, että työkaverilta saa apua ongelmatilanteissa samoin kuin esimiehiltä. Haastattelussa esimies puolestaan sanoi, että riskejä tulisi pystyä kartoittamaan paremmin ja dokumentaatiota tulisi lisätä. Hänen mielestä myös esimiehiä on erilaisia ja toimintavalmius vaihtelee. Työturvallisuuteen liittyvä osaamisen taso vaihtelee ja hän epäili osaavatko kaikki puuttua hankaliin tilanteisiin ja tunnistaa riskitekijöitä. Työntekijöiden mielestä turvallisuutta voisi kehittää harjoittelulla ja paremmalla ennakkoinnilla ja henkilökuntaa määrää lisäämällä, sekä yksintyöskentelyn välttämällä.

Edellä olevien teemojen sekä kirjallisuuskatsauksen pohjalta syntyivät näkökulmat koulutusmateriaalin kehittämiseen. Aluksi käydään läpi palvelun ja asiakaspalvelun käsitteet. Ne ovat opinnäytetyön peruskäsitteitä. Sen jälkeen käydään läpi ne näkökulmat, joiden pohjalta hankalan asiakaspalvelutilanteen koulutusmateriaali rakentuu.

## 5 Asiakaspalvelun näkökulma

Asiakaspalvelun näkökulmassa käydään läpi palvelun erityispiirteitä. Palvelun ominaisuudet vaikuttavat asiakaspalvelutilanteessa. Niiden tunnistaminen auttaa ymmärtämään palvelutilannetta ja asiakasta. Palvelun laatu ja asiakkaan muodostaman kokemus siitä on toiminnan kannalta tärkeää. Seuraavassa käydään läpi tätä näkökulmaa aiheesta.

## 5.1 Palveluiden piirteet

Palveluiden ominaispiirteet aiheuttavat sen, että niiden tarkka määrittely on hankalaa ja määritelmiä löytyy erilaisia. Palveluilla on viisi perusominaisuutta, jotka erottavat ne muista ovat toimialoista. Palvelut ovat aineettomia ja palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas. Ne ovat heterogeenisia, eikä niitä voi varastoida, eikä omistaa. Nämä aineettomuuden ominaisuudet aiheuttavat ongelmia tuotteen markkinoinnissa, palvelua ei voi kokeilla, eikä siitä voi lähettää mallikappaletta. Palvelutuotteen ostopäätökseen pyritäänkin vaikuttamaan muiden keinojen suhteen. Näitä ovat yrityksen toimitilat, laitteistot ja palveluhenkilökunnan käyttäytyminen. Palveluissa on yleistä myös se, että palvelu vaatii tuottajan ja kuluttajan yhtäaikaista läsnäoloa eli vuorovaikutusta. Jokainen palvelutapahtuma on ainutlaatuinen tilanne, johon vaikuttaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan keskinäinen vuorovaikutus. Tämä vaikuttaa myös palveluiden laatuun. Koska palvelutapahtuma on ainutlaatuinen, myös palvelun laatu vaihtelee. Palvelutilanteen standardointi on siitä syystä hankalaa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 21-23.)

Palvelu voidaan kuvata myös teoksi tai toimintatavaksi, jossa asiakkaalle tarjotaan aineetonta hyödykettä, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Palvelun ominaispiirteistä tärkein erottava tekijä on aineettomuus. Aineeton palvelu syntyy vasta silloin, kun asiakas käyttää sitä. Ennen tapahtumaa asiakkaan on vaikea tietää tai arvioida mitä hän saa. Palvelut ovat vaihtelevia, sama palvelutilanne voi olla seuraavalla kerralla erilainen. Hyvä palvelukokemus ei toistu välttämättä uudelleen. Usein palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, palvelu syntyy palvelutapahtumassa. Palveluissa on usein mukana vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Palvelu käyttäessä asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. (Ylikoski 1999, 20-26.)

Palveluiden ominaispiirteiden vuoksi niitä on vaikea arvioida ennalta, sekä luoda mielikuvaa ennen palvelutapahtumaa. Palvelu on kokemus ja tapahtuma. Kaikilla tekijöillä, millä yritys näkyy ja viestii ympärilleen on vaikutusta yrityksestä syntyvään mielikuvaan. Palvelun näkyvillä todisteilla on merkitystä henkilökunnan palvelumotivaatioon. (Kuusela 1998, 29-32.) Tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus on ominaispiirre palveluissa. Tapahtumassa on läsnä yleensä asiakas, yrityksen henkilökuntaa ja palvelun tuottamiseen välttämättömiä laitteita. Asiakas ei ole palvelussa passiivinen, vaan aktiivinen toimija ja voi siten vaikuttaa siihen miten palvelutapahtuma muodostuu. Palvelun tuottamisen ja kuluttamisen ongelma aiheuttaa ongelmia kapasiteetille, palvelua ei voi varastoida ja siten kysynnän muutoksiin on vaikea reagoida. (Kuusela 1998, 34.)

## 5.2 Palvelun laatu

Palvelun laatua voidaan määritellä seuraavasti, laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote (tavara tai palvelu) vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia. Asiakas on laadun tulkitsija ja laatua tulisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokemus muodostuu siitä, mitä palvelun lopputuloksena saa ja miten itse palveluprosessi sujuu. Laatua voidaan tarkastella kolmen osatekijän avulla. Niitä kutsutaan tekniseksi eli lopputuloslaaduksi ja toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Joissain tilanteissa palvelutapahtuma on lopputuloksen kannalta tärkeämpi kuin itse lopputulos. Kolmas laadun osatekijä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta, yrityskuva eli imago. Imago toimii asiakkaan kokeman palvelun suodattimena. (Ylikoski 1999, 118.)

Laadulla voidaan käsittää kaikkea yrityksen toimintaa ja se voidaan ymmärtää myös osaksi asiakkaan ja tuotteen välistä suhdetta. Eri tuotteiden tai palveluiden suhteen käsitykset voivat olla erilaisia. Laatu on kuitenkin kaikkea sitä mitä asiakas arvostaa tuotteessa tai palvelussa. Asiakkaalle laatu on aina subjektiivinen käsite. Asiakkaan laatukäsitys muodostuu ennakkoinformaatiosta, tiedosta palvelusta, hinnasta, muiden kokemuksista ja yrityksen mielikuvasta. Yrityksen tulee tietää asiakkaiden käsitykset oman palvelunsa laadusta. (Bergström & Leppänen. 2009, 237-238.)

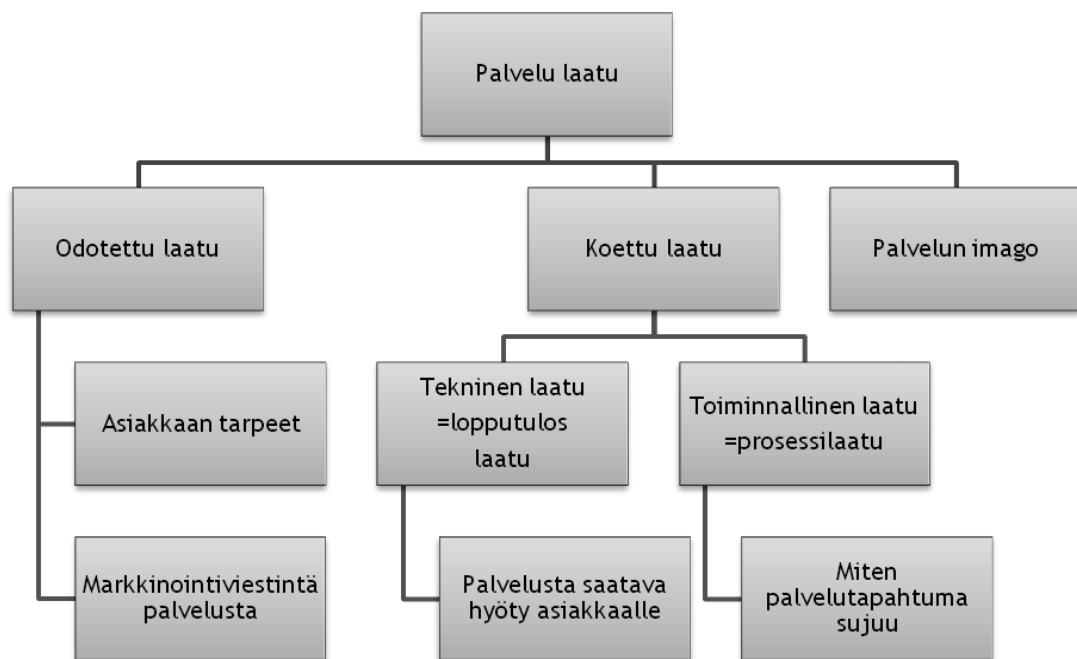
Asiakkaan odotusten merkitys asiakaspalvelussa on suuri. Odotukset ovat kuin peili, johon asiakas peilaa palvelukokemustaan. Asiakkaiden odotukset on ymmärrettävissä sekä kaksitasoisiksi että joustaviksi. Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävästä palvelusta, toisaalta hänellä on käsitys siitä, millaista palvelua hän haluaisi. Kahden tason väliin jäävää aluetta nimitetään hyväksyttävän palvelun alueeksi, tämä alue muodostaa eräänlaisen joustovaran sille, millaista palvelua asiakas sietää. (Ylikoski 1999, 119-120.)

Palvelua voidaan tarkastella myös tuottajan tai kuluttajan näkökulmasta. Tuottajan kannalta palvelu on tapahtumien ja prosessien summa. Palveluun voi kuulua jokin konkreettinen fyysinen tuotos, mutta pääasiassa ne ovat immateriaaleja, asiakkaalle hyödyn toimenpiteitä tuottava toimenpiteiden sarja. (Kinnunen 2004,7.)

Laatua voidaan tarkastella kolmen osatekijän avulla. Niitä kutsutaan tekniseksi eli lopputuloslaaduksi ja toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Tekniseksi laaduksi kutsutaan sitä, miten hyvin palvelun lopputuotos vastaa palvelusta muodostunutta ennakkokäsitystä. Toiminnallinen laatu tarkoittaa asiakkaan ja palvelun tuottajan henkilöstön välistä kanssakäymistä, asiakkaan toimintaa palvelun tarjoajan fyysisten laitteiden avulla, fyysistä ympäristöä ja sen toimivuutta, sekä muiden asiakkaiden vaikutusta palvelukokemukseen. Joissain tilanteissa palveluta-

pahtuma on lopputuloksen kannalta tärkeämpi kuin itse lopputulos. Kolmas laadun osatekijä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta, yrityskuva eli imago. Imago toimii asiakkaan kokeman palvelun suodattimena. Palvelun laatua voidaan tarkastella myös odotusten ja kokemusten vertaamisesta toisiinsa. Asiakas vertaa ennakko-odotuksiaan saamiinsa kokemuksiin. Odotukset palvelusta muodostuvat markkinointiviestinnän, omien ja muiden kokemusten sekä omien tarpeiden sanelemana. Odotusten ja saatujen kokemusten ero kertoo siitä, onko palvelu ollut hyvää tai huonoa. (Kinnunen. 2004, 7.)

Asiakaspalvelu on luonteeltaan inhimillinen tapahtuma. Sen tuottamiseen liittyy ennalta arvaamattomia tilanteita, asiakkaiden odotusten ja vaatimusten suuria vaihteluita, palvelun nopeuden vaatimuksia ja erilaisia ulkoisia ja teknisiä häiriöitä. (Kansanen & Väistö 1994,10.) Asiakaspalvelun laadun muodostumista on kuvattu alla olevan kuviolla.



Kuvio 6. Palvelun laatu (R. Ulmanen muokannut Grönroos (1998) mukaan)

### 5.3 Asiakaspalvelusta kohti asiakaskokemusta

Yritysmailmassa alettiin 2000- luvulla käyttää yhä enemmän termiä "customer experience" kuvaamaan palvelutilannetta. Termi käännettiin suomenkielellä asiakaskokemukseksi. Asiakaskokemus voidaan määritellä kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden yhteenlaskettuna kokemuksena, joka asiakkaalle muodostuu yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemukseen vaikutta-

vat tunteet ja alitajuiset tulkinnat koetusta palvelutapahtumasta. Tämä vaikeuttaa yrityksen mahdollisuutta vaikuttaa kokemukseen, koska tulkinta tapahtuu aina asiakkaan mielessä. Yritysten ainoa keino on yrittää luoda kokemuksia, joita asiakkaiden oletetaan haluavan. Yrityksessä myös eri toiminnot vaikuttavat joko suoraan tai välillisesti asiakkaaseen ja vaikuttavat siihen kokemukseen, jonka asiakas toiminnasta saa. (Löytänä & Korteso 2011, 11-14.)

## 6 Vuorovaikutus palvelutilanteissa

Palvelutoiminta vaatii viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Jokainen työntekijä tarvitsee näitä taitoja työtehtävien hoitamiseen. Ihmiset viestivät yksilöinä, mutta ryhmän tai yhteisön viestintä muodostuu jäsentensä viestinnän kautta. Yrityskuva muodostuu jäsentensä viestintäkäyttäytymisestä ja vuorovaikutustaidoista. Henkilökohtaisten viestintätaitojen vaikutus on ratkaiseva palvelutilanteissa. Yleisimmin voidaan puhua myös kommunikointivalmiuksissa, jolla tarkoitetaan viestintätilanteiden kokonaisuuksien hahmottamista ja reagoimista. (Hjelt-Putilin 2005,14, 25.)

### 6.1 Vuorovaikutus

Ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Näitä ovat psykologiset tekijät, sosiaaliset tekijät, kulttuuriin liittyvät ja yksilölliset tekijät. Ihmisen käyttäytymisen psykologiset tekijät muodostuvat motivaatiosta, oppimisesta, käsityksistä, uskomuksista ja asenteista. Sosiaalisiin tekijöihin kuuluvat perhe, erilaiset pienryhmät ja viiteryhmä. Lisäksi sosiaalisiin tekijöihin luetaan roolit ja sosiaaliluokka. Sosiaaliluokalla tarkoitetaan tässä koulutusta, ammattia, tuloja ja varallisuutta. Kulttuuriin liittyviä tekijöitä ovat kulttuuriset asiat, alakulttuuri ja sosiaaliluokka. Yksilöllisiä tekijöitä ovat ikä ja elämänvaihe, ammatti, taloudellinen tilanne, elämäntyyli, persoona ja minäkuva. (Aarnikoivu 2005, 76.)

Palvelutyössä toimivan tulee tiedostaa ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Niiden ymmärtäminen auttaa omien vuorovaikutuksellisten keinojen käyttämiseen oikein ja ymmärtämään oman sekä muiden käyttäytymisen taustalla olevia tekijöitä. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan tietoa, taitoja ja asenteita, joiden avulla voidaan viestiä tarkoituksen ja tavoitteen mukaisesti. Viestintä on molemminpuolista ja perustuu vastavuoroiseen toimintaan. Palvelutoiminnassa vuorovaikutustaidot ovat osa ammattipätevyyttä, ilman vuorovaikutustaitoja ei palvelutoiminta onnistu. Vuorovaikutustaidoilla voidaan vaikuttaa palvelutapahtuman turvallisuuteen ja niitä voidaankin pitää parhaana ennaltaehkäisevänä keinona hallita tilanteiden

kärjistymistä. Vuorovaikutusvalmiuksia voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen. Osa-alueita ovat tiedot, taidot ja asenteet, jotka vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumiseen. Tiedolla tarkoitetaan tietoa asiasta ja omien työtehtävien hallintaa, josta asiakkaalle viestitään. Tiedolla tarkoitetaan myös kykyä ymmärtää viestinnän rakenteita, sekä ymmärtää ihmisen toimintaa kommunikoijana ja toimijana. Tietoa on myös ihmiskäsitys, jolla tarkoitetaan tietoa eri kulttuureista ja ihmiset perustarpeista, toiminnasta ja ihmisen psyykestä. Tähän kuuluu myös ymmärrys siitä, että jokaista asiakasta pitää kohdella ihmisarvoisesti riippumatta taustasta. Tietoa on myös arvostaa toisen tietoa ja näkemystä, vaikka ne olisivat erilaisia kuin omamme. Asenne, jossa ei kuunnella toista, eikä arvosteta toisen mielipidettä, koetaan ärsyttävänä. (Hjelt-Putilin 2005, 32-33.)

Vuorovaikutuksen taidoilla tarkoitetaan myös sisällön ja tilanteen hahmottamista, joiden avulla osaamme toimia erilaisissa palvelutilanteissa. Taitoja ovat sekä viestintään liittyvät sekä sosiaalisen ja tunnetaidot. Taidoilla voidaan vaikuttaa tilanteeseen arvioimalla millaisia viestintä- ja vuorovaikutuskeinoja voidaan käyttää eri tilanteissa. Taitoa käytetään apuna hahmottamaan asia ja siten etsimään oikeita ratkaisumalleja tilanteeseen. Taidoilla tarkoitetaan taitoa käyttää äänellistä ilmaisua, sanatonta viestintää vuorovaikutustilanteissa, sosiaalisia taitoja sekä tunnetaitoja. Omien tunteiden myöntäminen auttaa palvelutilanteessa välttämään vuorovaikutustilanteen ongelmia. Viestintätaitojen joustava käyttäminen sekä viestinnän taktisten keinoja hallinta auttaa toimimaan erilaisissa tilanteissa. Kyky tunkea empatian on tärkeää asiakaspalvelun onnistumisen kannalta. Empatialla tarkoitetaan kykyä eläytyä toisen tunteisiin ja ymmärtää toisen henkilön käytöstä myötäelämisen ja omien tunnemuistojen kautta. Tilanteiden muuttuessa vaaditaan keskittymistä sekä asiaan, että vuorovaikutukseen. Joustavalla käytöksellä voidaan vaikuttaa erilaisten vuorovaikutustilanteiden hallintaan. Viestintätaitoa on osata toimia joustavasti tilanteen mukaisesti ja osata käyttää erilaisia viestintämalleja ja -taktiikoita. (Hjelt-Putilin 2005, 34-36.)

Asenteet heijastuvat viestintään ja vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen. Ihmisen yksilöllisyyden arvostus on tärkeä asia viestinnän ja vuorovaikutussuhteen syntymiselle, se luo turvallisen pohjan asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutukselle. Erilaisuuden sieto on läheisessä yhteydessä yksilöllisyyden arvostukselle. Ilman toisen yksilöllisyyden arvostamista on hankala sietää erilaisuutta. Ihmiselle on normaalia pitää mieluisina sellaisia ihmisiä, jotka ovat itsemme kaltaisia. Vuorovaikutustilanteessa saattaa asenne toiseen ilmentyä viestinnän kautta. Jos asiakas kokee tulewansa kohdelluksi vähemmän arvostetuksi, saattaa se lisätä loukkautumista ja turhautumista. Yhteistyö- ja kommunikointihalu näkyvät asenteissa, teoissa ja viestinnässä asiakkaalle. Asenteita ohjaavana on motivaatio työtehtävän hoitamiseen ja hyvän palvelun toteuttamiseen. Motivaation ohella sitoutuminen tavoitteisiin ja sovittuun päämäärään ovat toimintaa ohjaavia tekijöitä. Asiakaspalvelutyössä työntekijän pitää pystyä myös kä-

sittelemään kritiikkiä ja eriäviä mielipiteitä, on tärkeää myös osata ottaa vastaan ja antaa palautetta. (Hjelt-Putilin 2005, 37-40.)

## 6.2 Tunteiden merkitys vuorovaikutuksessa

Automaattiset tunnereaktiot toimivat hyvinvoinnin varmistajana. Ne ovat lajikehityksessä muokkaantuneita monimutkaisia elimistön puolustusjärjestelmiä, jotka perustuvat tarkkaan määrättyyn aivojen toimintaan. Automaattisten tunnereaktioiden tarkoitus on reagoida ympäristön muutoksiin ja muokata kehoamme siten, että olemme valmiita kohtaamaan näitä haasteita. Muutokset tapahtuvat usein meistä riippumatta ja ilman että tunnistamme tunnereaktion aiheuttajaa. Tunteet ovat hyvinvointimme edistävä neurofysiologinen järjestelmä ja ne ovat välttämättömiä, että voimme selviytyä jokapäiväisessä elämässä ja kanssakäymisestä toisten kanssa. Tunteita tarkasteltaessa onkin hyvä erottaa biologiset tunnereaktiot ja tietoiset kokemukset eli tunnekokemukset. (Nummenmaa 2010, 15-16.)

Kokonaisvaltaiseen tunnereaktioon kuuluu kolme osatekijää, tunnereaktion aiheuttamat fysiologiset muutokset kehossa, tunteeseen liittyvät käyttäytymisen muutokset sekä subjektiiviset kokemukset eli tietoisuus tunteesta. Tunnekokemusten katsotaan syntyvän sekä fysiologisten tunteiden havaitsemisen, että tilanteen kognitiivisen arvioinnin johdosta. Tunnereaktiot ovat hyvin nopeita ja automaattisia toimintoja. (Nummenmaa 2010, 21.)

Koska tunteet ovat automaattisia prosesseja, niiden ilmenemiseen emme monissa tilanteissa voi vaikuttaa, ainakaan tietoisesti, kovinkaan hyvin. Voimme kuitenkin yrittää säädellä tunteita ennakoon. Tällöin voidaan yrittää valita tilanteet, ihmiset, ympäristö siten, että ne aiheuttavat meissä toivottuja tunteita. Vaikka emme voi säädellä kehon ja mielen tunnereaktioita, voimme vaikuttaa johonkin tunnereaktion osa-alueeseen. Vaikka arkiset tilanteet saavat aikaan voimakkaitakin tunteita, ne eivät kuitenkaan saa aikaan käyttäytymisessä automaattisia muutoksia. Voimme tietoisesti hallita tunne käyttäytymistä melko tehokkaasti. Osa tunnereaktioista, vaikkapa kasvonilmeet ja kehomme fysiologinen tila ovat kuitenkin hankalammin säädeltävissä, ja negatiivisten tunteiden vaikutukset näkyvätkin sydän- ja verisuonijärjestelmän kuormituksena. Sekä ennakoivat, että virinneen tunteen säätelyyn, perustuvat mekanismit edellyttävät, että kykenemme tietoisesti ymmärtämään, mitä meissä heräävä tunnekokemus kertoo suhteesta kehoon. Tietoisuus omista tunnekokemuksista toimii ratkaisevan tekijänä tunnekokemusten ja niiden tietoisesta säätelystä välillä. Subjektiivinen tunnekokemus ei ole mikään tunneprosessin merkityksetön sivutuote. Tämä tunnekokemus tarjoaa tietoisuudelle mahdollisuuden vaikuttaa omiin tunteisiin ja tunteiden säätely on taitavan tunnetoiminnan osatekijä. (Nummenmaa 2010, 164.)



Kielteiset tunteet voivat olla haitallisia, vaikka eivät olisi kovinkaan voimakkaista. Pitkäkestoiset vihan ja ahdistuneisuuden tunteet ovat erittäin haitallisia fyysiselle ja psyykkiselle terveydelle. Pitkittyneet tilanteet heikentävät immuunijärjestelmän tehoa, pahentavat kivunkokemuksia ja kasvattavat riskiä sairastua sydän- ja verisuonisairauksiin. Kielteisiin tunteisiin liittyy kehon hetkellisiä muutoksia, jotka rasittavat kehon toimintoja. Tunteet siis vaikuttavat kehon toimintaan automaattisesti. Tunteiden automatiikka voi kytkeytyä päälle väärissä tilanteissa ja tunteet voivat haitata arkipäivän elämää. Ihminen ei voi aina vaikuttaa näihin tunteisiin, eikä tilanteissa syntyviä tunteita pysty säätelemään. Tunteisiin perustuva oppiminen on hyvin nopeaa ja pysyvää. Tunne mekanismien epätarkoituksenmukainen reagointitapa saat-  
taa siis syntyä esimerkiksi yhden kriisin tai voimakkaan tunnekokemuksen seurauksena, ja sitä voi olla hyvin hankala muokata pois. Tunnereaktioiden oppiminen on nopeaa, mutta tunteilla reagoimisen poisoppiminen on hidasta ja usein tahdonalaisen kontrollin ulkopuolella. (Nummenmaa 2010, 193.)

Tunteet eivät ole pelkästään subjektiivisia, kokija sisäisiä tapahtumia, vaan tunteet välittyvät tunneilmaisujen avulla muille. Ne ovat sosiaalisia reaktioita ja ne näkyvät ja kuuluvat käyttäytymisen muutoksina, tunteiden ilmauksina. Tunnekokemukset ovat hyvin samanlaisia yksilöiden välillä. Voidaan sanoa, että ihmiset seuraavat koko ajan toisten tunneviestejä, ja niiden avulla saadaan tietoa toisten mielen sisällöstä, kehon toiminnasta ja tavoitteista. Tunteiden ilmaukset eivät ole pelkästään keinoja tehostaa kehon toimintaa, vaan niiden tarkoitus on edistää yksilöiden välistä vuorovaikutusta. Erilaisissa tilanteissa ihminen tulkitsee tunteiden ilmausten avulla toisen ihmisen mielen sisältöä ja pyrkii ennakoimaan toisen aikeita tai tavoitteita. Ihmisille tyypillistä tunneviestintää ovat kasvojen ilmeet. (Nummenmaa 2010, 79-80.)

### 6.3 Viestintätaktiikat

Vuorovaikutuksessa on erilaisia tapoja viestiä. Jotkut tavoista ovat vuorovaikutustilanteita haittaavia. Ihmisen tapa viestiä on sekä tiedostettua, että tiedostamatonta. Voidaan valita tilanteeseen sopiva tapa viestiä, mutta silloin pitää huomioida myös toisen viestinnän osapuolen käyttäytyminen. Toisen tapa viestiä ei ole läheskään aina ennakoitavissa. Asiakaspalvelutyössä vuorovaikutusta haittaavia taktiikoita kutsutaan yhteisellä nimityksellä epäassertiivisiksi viestintätaktiikoiksi. Niissä ominaista on se, että palvelutyötä tekevä ei puolusta oikeuksiaan tai puolustaa niitä niin heikosti, että muut eivät niistä välitä. Epäassertiivien tapa viestiä on kertoa omat toiveensa ja halunsa arkaillen, eikä niitä ilmaista halujaan suoraan ja rehellisesti. Tässä viestintätavassa viestijä kokee, että toisen ihmisen oikeudet, halut ja tarpeet

ovat tärkeämpiä kuin hänen. Epäassertiivinen viestintä johtuu useimmiten siitä, että ei haluta kohdata ristiriitoja vaan halutaan miellyttää ja mielistellä toista. (Hjelt-Putlin 2005, 86-94.)

Muita viestintää haittaavat viestintästrategiat ovat hyökkäävät ja defensiiviset eli puolustelevat strategiat ja taktiikat. Hyökkäävä eli aggressiivinen taktiikka tarkoittaa, että työntekijä puolustaa oikeuksia tavalla, joka loukkaa muiden oikeuksia. Siinä suhtaudutaan väheksyen ja välinpitämättömästi muihin. Omia oikeuksia, tarpeita ja mielipiteitä pidetään muita tärkeämpinä. Aggressiivinen eli hyökkäävä viestintä saattaa toimia lyhyellä aikavälillä, mutta muut kokevat sen kielteiseksi ja pidemmällä aikavälillä se vaikuttaa yhteisön toimintaan kielteisesti. Työyhteisössä saatetaan joutua kierteeseen, jossa aggressiivisuutta hyvitetään epäassertiivisella käytöksellä, ja silloin voidaan joutua näiden kahden eri käyttäytymistavan kierteeseen. Aggressiivinen tapa viestiä saattaa johtaa palvelutilanteen kärjistymiseen. Aggressiivisuus synnyttää aggressiota ja lisää väkivallan riskiä. (Hjelt-Putlin 2005, 86-94.)

Jos käytös on defensiivistä, tarkoittaa se tapaa reagoida puolustuksellisesti. Silloin oman it-sensä tarkkailu nousee korostettuun asemaan ja huomio toiseen ihmiseen ja tilanteeseen heikkenee. Puolustuksellinen asenne saattaa asiakastilanteessa vaikuttaa aggressiivisen asiakkaan käytöksen ja lisätä hänen hyökkäävyyttä, kun hän huomaa asiakaspalvelijan arkuuden. Jos vuorovaikutuksen ja viestinnän avulla halutaan tukea turvallista ja hyvää vuorovaikutustilannetta, on assertiivinen viestintä paras lähestymistapa. Assertiivinen lähestymistapa tarkoittaa tapaa, jossa otetaan huomioon omat oikeudet ja näkemykset, kuitenkin toisen oikeuksia loukkaamatta. Assertiivinen tapa viestiä on suoraa ja avointa, ja viestintä ei jätä asioita tulkinnan varaan. Viestinnän huomio on asiassa ja tilanteessa, ja sen avulla pyritään ratkaisukeskeiseen toimintatapaan ottaen huomioon tilannetekijät. Assertiivinen tapa viestiä on määrätietoista, halua ratkaista ongelma sekä kuunnella asiakasta, kunnioittavasti ja ystävällisesti. (Hjelt-Putlin 2005, 86-94.)

Assertiivisia lähestymistapoja on useita, perusassertiossa viestintä tapahtuu suoraan asiakkaan ja työntekijän välillä, toiveet ja näkökannat esitetään suoraan ja viestintä on avointa ja vuorovaikutteista. Responsiivisessa assertiossa käytetään apuna kysymyksiä selventämään toisen näkökantoja ja kysymysten avulla saadaan selville asiakkaan tarpeita. Empaattisessa assertiossa käytetään apuna asettumista toisen asemaan ja tämä tuodaan ilmi viestinnässä. Ristiriita-assertiossa korostetaan sitä, että asioiden välillä on ristiriita ja pyritään siten tuomaan esiin paras ratkaisu ongelmiin. Negatiivisen assertion tapauksessa tuodaan esiin käyttäytymisen aiheuttamat negatiiviset asiat. Seuraamusassertiossa korostetaan, että toiminnalla on seurauksia. Vuorovaikutustilanteessa assertiotyyppejen vaikutus kasvaa näiden edellä mainittujen tyyppien järjestyksen mukaan. Viestintäkeinojen käyttö aloitetaan perusassertiosta. Seuraamusassertio on siis vahvin assertiivinen keino. Seuraamusassertio ei saa olla uhkailua, vaan selkeästi kerrotaan toiminnan seuraus. Vahvempi keino otetaan käyttöön, jos lievempi ei toi-

mi. Assertatiivinen viestintätapa eri muotoineen tuottaa etuja käyttäjälleen. Assertiivisuuden avulla lisääntyy luottamus omiin kykyihin ja omien tunteiden myönteiseen hallintaan. (Hjelt-Putilin 2005 86-94.)

#### 6.4 Viestinnän keinot vuorovaikutustilanteessa

Asiakkaita kohdatessa on työntekijällä mahdollista säädellä omaa viestintäänsä. Sanoilla on viestinnässä merkitystä, mutta ne ovat vain osa viestintää. Kielenkäytöllä viestitään ajattelua, loogista päättelyä ja ideoita. Sanallisella viestinnällä vaikutetaan vuorovaikutukseen ja voidaan vaikuttaa toisen ihmisen toimintaan. Sanallinen viestintä on tehokasta silloin, kun halutaan viestiä tosiasioita, asenteita, ja tavoitteita. Säännöt, ohjeet, komennot ja käskyt saavat usein sanallisen muodon. Kielen avulla ihminen voi ohjata ajatuksiaan, käyttäytymistä ja asenteita. Kielenkäytön avulla voi kärjistää, väärentää, nimitellä tai leimata ihmisiä. Kieli voi myös lisätä ennakkoluuloja ja uskomuksia. Silloin kieli toimii viestintää haittaavana tekijänä. Se, miten asioihin suhtaudutaan ja puhutaan, näkyy helposti ulospäin, sekä negatiivinen, että positiivinen suhtautuminen asiaan heijastuu käytöksessä. Kielen, jota käytetään, tulisi olla selkeää, täsmällistä ja helposti ymmärrettävää. Ammattikieltä ja turhia sivistyssanoja tulisi välttää, ne saattavat häiritä kommunikaatiota. Omalla kielenkäytöllä ja sanavalinnoilla voi vaikuttaa turvallisuuteen palvelutilanteissa. Niiden avulla voidaan vaikuttaa siihen, ettei tilanne kärjistyisi riita- tai väkivaltatilanteeksi. (Hjelt-Putilin 2005,95.)

Haastavissa tilanteissa viestintä on muutakin kun puheviestintätaitoja. Viestinnässä tarvitaan asennetta, aktiivisuutta, aloitteellisuutta ja ajattelua. Kaiken sen lisäksi tarvitaan mielikuvitusta, jonka avulla pystytään ennakoimaan, suunnittelemaan ja luomaan erilaisia vaihtoehtoja tilanteissa. (Hjelt-Putilin 2005,57.)

Sanaton viestintä tapahtuu ilmein, elein, liikkein, asennoin ja äänenpainoin. Sanaton viestintä voi korvata tai painottaa verbaalista sanomaa. Sanatonta viestintää tapahtuu verbaalisen viestinnän ohessa ja ilmaisee usein ihmisten välisiä suhteita. Suhteiden ilmaisu liittyy tavallisesti ylemmyyden tai alemmuuden ilmaisuihin, pitämisen tai vastenmielisyyden ilmaisuihin. Nonverbaali viestintä voi olla myös osa sosiaalisia rituaaleja, kuten tervehdyksiä ja kättelyjä, sillä voidaan myös välittää tietoja viestijän ammatista, statuksesta ja persoonallisuudesta. (Havunen 2000, 140.)

Kinestiikka eli visuaalinen osa sanattomasta viestinnästä muodostuu eleistä, liikkeistä, asennoista ja katseesta. Kinesteettinen osa viestinnästä voi siten tuottaa häiriöitä kiertelevällä katseella, vaatteiden tai esineiden hypistelyllä. Hypistely voi toimia mukauttavana eleenä,

joiden tarkoitus on auttaa viestijää sopeutumaan vallitsevaan tilanteeseen, näiden eleiden on todettu lisääntyvän tarkkaavaisuutta vaativissa tilanteissa. (Havunen 2000, 140.)

Henkilökohtaisen tilankäytön ja reviirin merkintää kutsutaan proksemiikaksi. Se ilmenee etäisyyden valitsemisena eri tilanteissa, toinen voi olla liian kaukana tai lähellä eri viestintätilanteissa. (Havunen 2000, 143.)

Ensivaikutelma pidetään vuorovaikutussuhteen merkittävämpänä osa-alueena. Kun tapaamme uuden ihmisen, luomme hänestä itsellemme käsityksen, ja kaikki mitä hän lähitulevaisuudessa sanoo tai tekee käsitellään luodun tiedoston kautta. Ensivaikutelman kautta saatuja havaintoja käytetään vahvistamaan niitä elementtejä, joita viestinnän avulla henkilöstä saadaan lisää. Ensivaikutelma koostuu eri piirteistä, jotka havainnoidaan seuraavassa järjestyksessä. Persoonallisuuden piirteisiin liittyvät havainnot kuten hiljainen, huumorintajuinen. Fyysisiin piirteisiin liittyvät havainnot kuten ulkonäkö ja pukeutuminen. Tilanteeseen liittyvät tekijät tapamiseen, etniset piirteet, status ja roolikysymykset ja havainnoijan omat tunnetilat. (Havunen 2000, 144-145.)

## 7 Aggressiivinen käyttäytyminen

Ihmisen käyttäytymistä tarkasteltaessa tulee muistaa, että jokainen ihminen voi käyttäytyä aggressiivisesti, eikä kenelläkään ole täydellistä kontrollia omiin tunnereaktioihinsa (Nummenmaa 2010, 163.) Seuraavassa käydään läpi aggressiivisen käyttäytymisen yleisimpiä syitä.

### 7.1 Aggressiivisuus ja väkivaltainen käyttäytyminen

Persoonallisuudella tarkoitetaan luonteenomaista suhtautumistapaa. Persoonallisuus kehittyy synnynnäisten ominaisuuksien ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Perusturvallisuuden ja omanarvontunteen kehittyminen edellyttää, että lapsella on turvalliset ihmissuhteet. Ihmisen kaksi perusviettiä seksuaali- ja aggressiovietti huolehtivat elämää ylläpitävistä toiminnoista, sekä pyrkivät poistamaan jännityksen ja tasapainoa uhkaavia seikkoja. Sopeutuessa yhteisöön on tärkeää se, miten yksilö oppii tyydyttämään viettiään ja suhtautumaan muihin. Tunteiden ja käyttäytymisen säätely opitaan siinä ympäristössä, jossa yksilö kasvaa ja johon hänen tulee sopeutua. Persoonallisuushäiriöillä tarkoitetaan vakiintunutta poikkeavaa tapana havainnoida itseään ja ympäristöään, sekä suhtautumisessa itseensä ja muihin. Persoonallisuudeltaan häiriintyneen ihmisen on vaikea hallita pyrkimyksiään ja tunteitaan, ja hän voi rat-

kaista tilanteita väkivaltaisoin keinoin. Persoonallisuuden häiriintymiseen vaikuttaa lapsuuden kokemukset. Jos lapsuudessa ei ole kokenut perusturvallisuutta ja empaattisuutta, vaikuttaa se kehitykseen. Myös lapsuudessa nähdyt väkivaltamallit sisäistetään osaksi sallittua toimintatapaa. Persoonallisuushäiriöitä tai luonnehäiriöitä on erilaisia. Väkivaltaisuuteen taipuvalla on kuitenkin yhteisiä muutamia piirteitä, heidän käytöksensä on lyhytjännitteistä ja sopeutuminen ympäristöön on vaikeaa. Heidän kykynsä tulla toimeen itsenäisesti on heikko, samoin ihmissuhteet ovat vaihtuvia ja ristiriitaisia. Stressinsietokyky on myös heikko ja he kokevat usein vian ongelmiin olevan ympäristössään. Heidän on vaikea hallita aggressiivisia tunteitaan ja he kokevat oman käytöksensä hyväksyttävänä. Kyky sietää ahdistusta on heikko ja tunteet purkautuu käyttäytymisenä. Aggressiivisen ja väkivaltaisen käytöksen taustalta saattaa löytyä mielenterveyden häiriöitä, fysiologisia syitä sekä huumaavista aineista. (Weizmann-Henelius 1997, 32-33.)

## 7.2 Aggressiivisuuden syitä

Aggressiivisuudella tarkoitetaan käyttäytymistä, joka tähtää toisen ihmisen tai ympäristön fyysiseen tai psyykkiseen vahingoittamiseen. Kun puhutaan aggressiivisuudesta, tarkoitetaan yleensä toisen ihmisen fyysistä vahingoittamista, mutta aggressiivisuutta ovat myös toisen ihmistä loukkaavat ja uhkaavat sanat sekä epäsuora vihamielisyys. Aggressio ilmenee myös vihamielisinä ajatuksina, sekä fysiologisina muutoksia elimistössä. Jokaisessa ihmisessä on aggressiivisia tunteita päivittäin, vihan ja suuttumuksen tunteissa ihmisessä tapahtuu fysiologisia muutoksia ja hänen toimintavalmiutensa paranee. Aggressiivisuuden tunne on ihmisen normaali reaktio ristiriitatilanteisiin, jossa ihminen on turhautunut ja pyrkii aggressiivisuuden avulla ratkaisemaan tilanteen. Aggressiivisuus on osa ihmisen perinnöllistä varustusta, mutta ihmisen välillä on eroja, miten he voimakkaasti reagoidaan aggressiivisuuden tuntein. (Weizmann-Henelius 1997, 11.)

Väkivaltaisuudella tarkoitetaan yleensä ihmisen ulkoista käyttäytymistä. Se syntyy yksilön psyykkisten ja biologisten ominaisuuksien, sekä ympäristötekijöiden tuloksena reaktiona pettymyksiin ja niihin liittyviin turhautumiin. Väkivalta on useimmiten reaktio tilanteeseen, jossa ihminen kokee avuttomuuden tunnetta ja hänellä ei ole muita keinoja selviytyä tilanteesta. Väkivaltaisesti käyttäytyvän henkilön psyykkinen kehitys on häiriintynyt, persoonallisuus on puutteellisesti kehittynyt ja kyky hallita omaa käyttäytymistään on jäänyt vajavaiseksi. (Weizmann-Henelius 1997, 11-12.)

Syitä väkivaltaiseen käyttäytymiseen on etsitty eri tekijöistä, biologisista, psykologisista, ympäristö, tilannetekijöistä ja niiden yhteisvaikutuksista. Kun tarkastellaan perinnöllisyyttä, ei ihmisen aggressiivisuuden synnylle ole olemassa yksiselitteistä tutkimustuloksia. Oletuksena

voidaan pitää, että temperamenttierot ovat periytyviä, jolloin taipumusta voimakkaisiin tunteisiin voidaan selittää perintötekijöillä. Aggressiiviseen tunteeseen liittyy aineenvaihduntaan liittyviä tapahtumia. On löydetty yhteys verensokerin mataluuden ja serotoniinin aineenvaihdunnan muutoksiin, myös hormonien osuutta käyttäytymisessä on selvitetty. Aivoperäisten vaurioiden ja joidenkin elimellisten sairauksien on todettu lisäävän alttiutta aggressiiviseen käyttäytymiseen. Orgaaninen aivovamma, psykiatriseen sairauteen lisättynä, lisää alttiutta väkivaltaan, samoin muistisairaudet ja ikääntyminen saattaa vaikuttaa väkivaltaiseen käytöseen. Orgaaninen aivovaurio saattaa selittää myös käyttäytymisen syitä. Vakavan fyysisen pahoinpitelyn seurauksena tullut neurologinen vaurio altistaa väkivaltaiselle käytökselle. Myös lapsuuden aikainen pahoinpitely altistaa aggressiiviselle käyttäytymiselle. (Weizmann-Henelius 1997,17.)

Ympäristö- ja tilannetekijät vaikuttavat lisäämällä tai laukaisemalla aggressiivista käytöstä. Väkivaltaan liittyy usein ulkoisia stressitekijöitä. Niihin ihminen reagoi eri tavalla riippuen niiden merkityksestä ihmiselle. Väkivaltaista purkausta saattaa edeltää turhautuminen ja pitkäaikainen stressi. Joissain tilanteissa vaikeudet kasautuvat ja saattavat purkautuvat väkivaltaisena käytöksenä. Ihminen saattaa reagoida väkivaltaisesti erilaisiin ulkoisiin ärsykkeisiin, kuten meteliin ja ärsyttäviin ääniin, kuumuuteen ja ahtauteen. (Weizmann-Henelius 1997, 17-19.)

Aggressiivisen käyttäytyminen saattaa myös liittyä siihen, miten tulkitaan toisen ihmisen tunteita ja vihjeitä, sekä miten tunnejärjestelmä reagoi näihin vihjeisiin. Aggressiiviset henkilöt ovat herkempiä havaitsemaan toisen vihjeitä ja reagoimaan niihin aggressiivisesti. Sosiaalinen toiminta edellyttää, että kykenemme säätelämään tunteita tai ainakin niihin liittyvää käyttäytymistä. Jos tämä ei onnistu, saattaa siitä seurata vakavia seurauksia. Kenelläkään ihmisellä ei ole täydellistä kontrollia omiin tunteisiin ja niiden ilmenemiseen. Joillakin tämä kyky on keskimääräistä heikompi ja se johtaa yhdessä muiden tekijöiden kanssa aggressiivisten impulssien muuttumiseksi väkivaltaiseksi käyttäytymiseksi. (Nummenmaa 2010, 161.)

Väkivaltaan syyllistyvä ihmiset ovat usein tunne-elämältään kehittymättömiä ja kapea-alaisia. Suhtautuminen muihin voi olla tunnekylmää ja välinpitämätöntä. Heidän kykynsä pukea sanoiksi tunteita on rajoittunut ja heillä on heikko kyky tiedostaa tunteita. Väkivaltaisiin tekoihin syyllistyviltä ihmisiltä puuttuu tunnekosketusta ja kyvyttömyyttä käsitellä tunteita. Silloin tunteiden hallitseminen on vaikeaa, tunne voi riistäytyä ja johtaa aggressiiviseen tekoon. Tunne-elämältään kypsymättömän ja itsekeskeisen henkilön ihmissuhteet ovat pinnallisia ja irrallisia. Vaikka hän kaipaa läheisiä ihmissuhteita, hän ei kykene niitä luomaan. Hylätyksi tulemisen pelko on niin voimakas, että hän suhtautuu muihin epäluuloisesti. Hän ei pysty rakentamaan molemminpuolista tyydyttävää ihmissuhdetta, vaan odottaa saavansa kaiken il-

man, antamatta mitään toiselle. Hän käyttää toista ihmistä hyödykseen, kun hän ei enää tarvitse toista, hän katkaisee suhteen. (Weizmann-Henelius 1997, 40-41.)

Aggressiivisuudella on aina jokin merkitys. Useimmiten sen tavoitteena on päästä eroon jostakin, joka häiritsee tai on esteenä tyydytyksen saamiselle tai pyrkimysten toteutumiselle. Aggressiivisuus voidaan ymmärtää yritykseksi päästä avuttomuuden tunteesta. Se on puolustusreaktio johonkin asiaan, minkä koetaan heikentävän itsetuntoa ja mitätöivän minuutta. Se voidaan nähdä myös puolustuksena omaa riippuvuutta ja rakkaudenkaipuuta vastaan. Kun ihminen on kyvytön ratkaisemaan muuten konfliktitilanteita, hän voi herkästi turvautua fyysisiin keinoihin. (Weizmann-Henelius 1997, 40-41.)

### 7.2.1 Huumaavien aineiden vaikutus käyttäytymiseen

Suurin syy suomalaisessa yhteiskunnassa väkivaltaiseen käytökseen löytyy huumaavista aineista. Alkoholilla, huumeilla, lääkkeillä, steroideilla ja testosteronia sisältävillä aineilla on vaikutusta väkivaltaa laukaisevina aineina. Useimmat väkivaltarikokset ovat tehty huumaavien aineiden vaikutuksen alaisena. Vaikka vaikutukseltaan aineet eroavat toisistaan, yhteistä niille on kuitenkin mielihyvää herättävä, huumaava vaikutus. Ne vahingoittavat aivojen toimintaa ja vaikuttavat aivojen kemiallisiin prosesseihin heikentäen psyykkistä, fyysistä ja emotionaalista hyvinvointia. Suurin ongelma-aine on alkoholi, kuitenkin alkoholin vaikutus ei ole yksiselitteinen, pieni määrä vähentää aggressiivisuutta, mutta suurena annoksena se lisää aggressiivisuutta. Alkoholi vaikuttaa keskushermostoon, joka säätelee käyttäytymistä. Se stimuloi niitä mekanismeja, jotka ovat osa aggressiivista käyttäytymistä. Sen lisäksi käyttäytymistä säätelevät persoonallisuustekijät. Alkoholinkäyttö lisää aggressiivisen ihmisen väkivaltaista käytöstä. Alkoholi heikentää myös sosiaalista kontrollia ja vaikuttaa persoonallisuuteen. (Weizmann-Henelius 1997, 20-21.)

Huumausaineet vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen eri tavoin. Rauhoittavat aineet vaikuttavat usein kuten alkoholi. Amfetamiini aiheuttaa ärtymystä ja vihamielisyyttä, aine voi myös laukaista psykoottisia reaktioita jo lyhyessäkin ajassa. Suonensisäisesti käytettynä amfetamiinin tiedetään johtaneen väkivaltaiseen käytökseen. Kokaiini ilmenee käyttäjissä väkivaltaisena, varautuneena, epäluuloisuutena, jopa paranoidisina reaktioina. Opiaatit, morfiini ja heroini aiheuttavat käyttäjissä sekavuutta, ruokahaluttomuutta ja väsymystä. LSD:n käyttäjät eivät yleensä reagoi aggressiivisesti, vaan ovat harhaisina pyrkineet lähinnä vahingoittamaan itseään. Anaboliset steroidit ovat vakava uhka väkivaltaisen käytöksen aiheuttajana. Niiden pitkäaikainen käyttö voi lisätä psykoottisuutta, johon liittyy paranoidisuutta ja aggressiivisuutta. Aggressiivisuuden on myös todettu lisääntyneen henkilöillä, joiden käyttäytyminen on

jo aiemmin ollut väkivaltaista. Luottimien käyttö aiheuttaa sekavuutta ja euforiaa, mutta eivät ole erityisesti väkivaltaa aiheuttavia aineita. (Weizmann-Henelius 1997, 21-22.)

### 7.2.2 Psykkiset sairaudet ja väkivaltaisuus

Psykkisellä sairaudella ja väkivaltaisuudella on yhteyttä. Erilaisissa psyykeen häiriötiloissa vihan tunteiden käsittely on ongelmallista. Väkivaltaisuus on oireena monessa mielisairauksessa, samoin myös kehitysvammaisuudessa. Psykoottisen ihmisen kyky on häiriintynyt ja hän on alttiimpi tekemään asioita, joita ei muuten tekisi. Aggressiivinen käytös on usein verbaalista uhkaamista, kuitenkin tutkimuksissa on myös todettu, että mielisairaajat henkilöt syllistyvät neljä kertaa useammin väkivaltaisiin tekoihin. Skitsofreniassa ihmisen persoonallisuus hajoaa ja se vaikuttaa ajatteluun, tunteisiin ja käyttäytymiseen. Kuva ympäristöstä on vääristynyt ja hänellä voi olla harhoja. Tunne-elämän häiriintyminen voi ilmetä kylmänä ja tunteettomana käyttäytymisenä, vaarallisin on estynyt psykoottinen ihminen, jonka voimakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen voi laukaista pienikin seikka. Aina väkivaltaista purkausta ei voi edes ennustaa, eikä se ole tilanteessa ymmärrettävissä. Väkivaltaisimpia ovat paranoidista muotoa sairastavat henkilöt, epäluuloisina he saattavat kokea, että heille tehdään pahaa ja he reagoivat puolustamalla. He saattavat epäillä muita henkilöitä vihamielisistä pyrkimyksistä. Ahdistuksen lisääntyessä he voivat tulla vaaralliseksi. Harha-ajatukset ja käsitykset ovat psykoottisella todellisia, siksi hänen kanssaan ei tule väitellä tai kohdella loukkaavasti. Käsitysten mitätöiminen saattaa loukata ja herättää aggressiivisia tunteita. Epäluuloisia tunteita on usein auktoriteetteja kohtaan. Paranoidisuus saattaa olla myös kapea-alaista, jolloin häntä ei pidetä psyykkisesti sairaana, näistä esimerkkeinä ovat voimakkaasti mustasukkaiset henkilöt. (Weizmann-Henelius 1997, 23-28.)

Paranoidista skitsofreniaa sairastavat ovat muita mielisairaita vaarallisempia. Skitsofrenian muita muotoja sairastavat ovat taas alttiimpia väkivaltaisiin tekoihin, kuin ne jotka kärsivät maanis-depressiivisyydestä tai ovat masentuneita. Toiseen kohdistuva aggressiivisuus on yhteydessä vihaisuuteen, levottomuuteen, mielialaan ja impulsiivisuuteen sekä ärtyneisyyteen. Ahdistuneisuus vähentävää riskiä syllistyä toisiin kohdistuvaan väkivaltaan, mutta jos ihminen on yhtä aikaa ahdistunut ja aggressiivinen on itsensä vahingoittamisen riski suuri. Masentuneet henkilöt käyttäytyvät harvoin väkivaltaisesti, aggressiivisuus kohdistuu silloin usein masentuneeseen henkilöön itseensä. Erittäin masentuneen henkilön masentuneisuus voi olla psykoottistaustaista, jolloin hän voi syllistyä väkivaltaiseen käytökseen, silloin yleensä vaarassa ovat omat perheenjäsenet. (Weizmann-Henelius 1997,29.)



Orgaaninen aivovamma yhdistyneenä psykiatriseen diagnoosiin aiheuttaa usein toistuvia hallinnan menetyksiä. Fyysiset muutokset aivoissa heikentävät ihmisen tärkeitä kykyjä, muistitoimintoja, arvostelukykä ja itsehillintää. Ihmisen vanheneminen saattaa myös lisätä aggressiivista käytöstä ja syyt löytyvät aivo-orgaanisista muutoksista. Näitä aiheuttavat vanhuuden dementia tai Alzheimerin tauti. Ne vaikuttavat muistitoimintoihin sekä havainnointikykyyn, jotka puolestaan vaikuttavat arvostelukykyn. Tämä johtaa sekavuuteen, sekä puutteellisen tunteen ja käyttäytymisen kontrolliin. Alzheimerin tautiin sairastunut saattaa käyttäytyä aggressiivisesta, mikäli hänellä on ollut nuorena taipumusta väkivaltaiseen käytökseen. Henkilö kokee herkästi ärtymystä, jos hänen henkilökohtaista tilaansa häiritään, aggressiivinen teko tapahtuu reaktiona, eikä suunniteltuna käyttäytymisenä. Myös muissa sairauksissa yhtenä oireena voi olla psyykkisiä muutoksia, jotka saattavat aiheuttaa aggressiivista käytöstä, kuten diabetes ja aivokasvain. (Weizmann-Henelius 1997, 29-30.)

### 7.2.3 Väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden yleisiä luonteenpiirteitä

Tiettyjen luonteenpiirteiden on huomattu olevan yleisempiä niiden henkilöiden keskuudessa, joiden käytökseen liittyy väkivaltaisuus ja aggressiivisuus. Seuraavassa on esitetty näitä piirteitä. Piirteiden tiedostaminen ja tunnistaminen auttaa ennakoimaan vuorovaikutustilanteessa mahdollisesti esiin tulevia ongelmia. Oman työturvallisuuden vuoksi on hyvä tietää, että joissain vuorovaikutustilanteissa asiakkaan käytös johtuu luonteenpiirteistä, joihin ei voi aina palvelutilanteessa vaikuttaa. Väkivaltaiset ihmiset eivät kuitenkaan muodosta persoonallisuuden piirteiltään yhtenäistä ryhmää, eivätkä kaikki tiettyjä piirteitä omaavat ihmiset ole väkivaltaisia. (Weizmann-Henelius 1997, 28.)

Yleistä persoonallisuuspiirteissä on negatiivinen suhtautuminen muihin ja yhteiskuntaan. He kokevat tulevansa kaltoin kohdelluiksi ja syyttävät muita epäonnistumista ja vaikeuksista. Suhtautuminen muihin on vaativaa ja he pystyvät puhumaan hyvin vakuuttavasti, niin että saavat oman tahtonsa läpi. Nämä persoonallisuuspiirteet liittyvät luonnehäiriöihin ja ovat väkivaltaan syyllistyneiden ihmisten ominaisia luonteenpiirteitä. He saattavat käyttäytyä kohteliaasti ja miellyttävästi, jos tilanteessa ei ole mitään uhkaavaa. Luonnehäiriö näkyy silloin, kun ympäristön kanssa syntyy konfliktitilanne tai hänessä itsessään aktivoituu sisäinen ristiriita, joka laukaisee epäasiallisen tai jopa väkivaltaisen käyttäytymisen. Käyttäytymisen voi laukaista tilanne, jossa itsetunto tai itseriittoisuus joutuu koetukselle. Sellainen voi olla tilanne, jossa hän kokee tulevansa torjutuksi, hylätyksi tai kokee masentuneisuuden tunteita, eikä hänellä ole muita keinoja kohdata vaikeaa tilannetta. (Weizmann-Henelius 1997, 50-51.)

Kaikki persoonallisuudeltaan häiriintyneet eivät syöllisty väkivaltaisiin tekoihin, eivätkä kaikki väkivaltaiset henkilöt ole persoonallisuudelta häiriintyneitä. Jotkut ovat voineet elää ympäristössä, jossa he ovat oppineet ratkaisemaan ristiriitoja aggressiivisin keinoin, ja moni joutuu olosuhteisiin, jossa ainoa mahdollinen keino on aggressiivinen käyttäytyminen. Kaikki ihmiset kykenevät väkivallan tekoihin, uhka ja turhautuminen voi provosoida ihmisissä vihantunnetta, oleellista on ihmiseen kohdistuva fyysinen ja psykologinen uhka. Aggressiivisen käyttäytymisen riski on sitä suurempi, mikäli sitä pidetään hyväksyttävänä keinona saavuttaa tavoite. (Weizmann-Henelius 1997, 51.)

#### 7.2.4 Persoonallisuuden häiriöiden vaikutus käytökseen

Heikon itsetunnon omaavat ihmiset ovat usein persoonallisuudeltaan narsistisesti häiriintyneitä. He saattavat suhtautua muihin ylimielisesti peittäen oman avuttomuutensa. Kielteinen asenne ja teot voidaan nähdä yrityksenä itsetunnon loukkaantuminen. Pienikin asia saa tasa-painon järkkymään. He eivät kestä pilkkaa, arvostelua ja leikinlaskua ja saattavat loukkaantua tai käyttäytyä väkivaltaisesti. Jos he kokevat toisen käytöksen ivalliseksi tai kokevansa jäävänsä vaille arvostusta, saattaa se johtaa väkivaltaiseen käytökseen. Odottaminen ja jonnottaminen ovat vaikeaa ihmiselle, jonka itsetunto on heikko, koska hän joutuu olemaan tavallinen ja odottaa muiden mukana vuoroaan. Hän saattaa silloin esiintyä vaativana, uhkaavasti sekä solvata. (Weizmann-Henelius 1997, 28-39.)

Tuhokäyttäytymiseen taipuvalle ihmiselle on ominaista, että hän on itsekeskeinen ja kyvyn ottamaan huomioon muiden ihmisten tarpeita ja odotuksia. Hän haluaa olla itse keskipiste, mutta ei kykene luomaan tai ylläpitämään ihmissuhteita. Hän on riippuvainen muiden ihailusta, mutta suhtautuu muihin ylimielisesti, muilla on merkitystä vain, jos he pystyvät tuottamaan hyötyä ja lisäämään hänen itsetuntoaan. Asenne ympäristöä kohtaan on vaativat, hän on vaativa asiakas, jota on palveltava heti. Hän ei kestä odottamista, odottaminen koetaan uhaksi itsetunnon. Hän on tietoinen oikeuksistaan ja vetoaa niihin herkästi. Vaatiessaan etuuksiaan hän on hyvin vakuuttava ja on helppo uskoa hänelle kuuluvan kaikki mitä hän vaatii. Kun hän syöllistyy väkivaltaan, häntä ei kiinnosta kuka uhri on, eivätkä teon seuraukset kiinnosta häntä, sen sijaan hän voi olla katkera seurauksista. (Weizmann-Henelius 1997, 39-40.)

Empatiakyky ei kehity ihmiselle, jonka vanhemmat ovat olleet kyvyttömiä empaattiseen suhtautumiseen. Tämä kyky jää myös kehittymättä, jos ihminen joutuu kokemaan hylkäämisiä tai väkivaltaista kohtelua. Empatiakyvyn ihminen asennoituu toisiin, kuin he eivät olisi todellisia henkilöitä, joilla on omat tarpeet, toiveet ja huolet. Ihmiset eivät merkitse hänelle mi-

tään, merkitystä on vain hyödyllä, jota toinen edustaa. Myötäelämisen kyvyn puuttuminen johtaa siihen, että hän voi kohdella toista tunteettomasti, eikä kykene välittämään miltä toisesta tuntuu ja mitä toiselle tapahtuu. Empatiakyvytön voi käyttäytyä väkivaltaisesti, koska hän ei tunne myötätuntoa toisia kohtaan, eikä siten tunne pahaa oloa, eikä syyllisyyden tuntoa toisen kärsimyksestä. (Weizmann-Henelius 1997, 41.)

Henkilö voi käyttäytyä myös lyhytjännitteisesti ja pyrkiä koko ajan tyydyttämään tarpeitaan. Se on tulosta tyhjistä ja epäjohdonmukaisesta kasvuympäristöstä. Alkoholin käyttö heikentää edelleen tällaisen henkilön impulssikontrollia, ja siksi suuri osa väkivallanteoista tapahtuu alkoholin vaikutuksen alaisena. Turhautuminen ja pettymysten sietokyky on tämäntyyppisillä henkilöllä puutteellinen. Hän odottaa, että hänen toiveensa täytetään heti, ja vaatimuksiin vastataan. Impulssikontrollin heikkouteen liittyy kyvyttömyyttä kuvitella tapahtumia. Mieleen tuleva yllyke toteutetaan tekona, ajatus ja teko ovat hänelle melkein sama asia. Hänen arvostelukykynsä on heikko, ja kyky tehdä havaintoja ja suunnitella tulevaa on puutteellinen. Hän ei pysty suunnittelemaan elämäänsä eteenpäin, eikä myöskään pitkäjänteiseen toimintaan. (Weizmann-Henelius 1997, 43-44.)

Tunne-elämältään kehittymätön sietää huonosti ahdistusta ja pyrkii selviytymään sisäisistä tunteiden ristiriidoista. Tavallista on, että vakaviin rikoksiin syylistyneet henkilöt torjuvat ja kieltävät ahdistavia ja itselleen epäedullisia asioita. He saattavat myös kieltää itsessään olevat ominaisuudet ja syyttävät muita omista epäonnistumisistaan. Hän purkaa tunteensa toimintana tai tekona, ennen kuin ehtii kokea sen. Hän ei ole edes tietoinen omista tunteistaan, vaan pyrkii eroon epämääräisestä ahdistavasta tunteesta alkoholin ja väkivallan avulla. Tekojaan hän pitää oikeutettuna, ja siten ahdistava ja epämiellyttävä tunne pysyy poissa ajatuksista. Hän voi myös perustella väkivaltaa sillä, että hän laittaa toisen ihmisen tuntemaan puolestaan tunteitaan. Asioiden ja henkilöiden jakaminen hyviin ja pahoihin on tyypillinen tapa hallita ja suojata ahdistavilta ja ambivalenteilta asioilta. Aggressiivinen käyttäytyminen voi toimia puolustuskeinona. Aggressiivisuus voi olla kuori suojautua kipeitä tunteita, kuten avuttomuuden ja riippuvuuden tunteita vastaan. (Weizmann-Henelius 1997, 43-44.)

Destruktiivinen henkilö on emotionaalisesti kehittymätön, eikä siedä pettymyksiä ja tilanteita, jotka herättävät masentavia tunteita. Hänen on vaikeaa sietää ahdistusta, alakuloisuutta ja surumielisyyttä. Näiden sijasta hän tuntee epämääräistä pahanolon tunnetta, josta on päästävä eroon. Tunnetilasta pääsee eroon toimimalla, ja hän kokee raivoa ja pakonomaista tarvetta toimia. Tilanne saattaa helposti johtaa impulsiivisiin tekoihin. Teko aiheuttaa hänessä lisää ulkoista stressiä, eikä hän ehdi kokea omia masentavia tunteitaan. Toiminta on usein huonosti suunniteltua ja aiheuttaa lisää vaikeuksia, koska silloin syyllistyy herkästi väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Toiminta ja väkivalta on ollut tapa purkaa masennusta. Se työntää pois tietoisuutta ja palauttaa psyykinen tasapaino. (Weizmann-Henelius 1997, 45.)

Kateuden tunne sisältää sekä viiantunnetta ja huonommuudentunnetta. Jos itsetunto on huono, herää helposti kateus muita kohtaan. Korjatakseen tilanteen, hän pyrkii korostamaan omaa itseään ja mitätöimään toista. Luonteeltaan poikkeaville on ominaista negatiivinen suhtautuminen muihin. Kielteisen suhtautumisen taustalla ovat usein lapsuuden pettymykset ihmissuhteissa. Jos ihmisen itsetunto on heikko ja hän ei pysty sietämään masentavia tunteita. Hänen käsitys omasta itsestään luonteestaan ja kyvyistä on virheellinen tai epärealistinen, samalla hän kieltää negatiiviset ominaisuudet itsessään ja projisoi ne muihin. (Weizmann-Henelius 1997, 48.)

Kuten edellä olevassa tekstissä tuli esiin, ilmenee aggressiivisuus usean eri käyttäytymisen taustalla. Näiden erilaisten tapausten tiedostaminen auttaa ymmärtämään käyttäytymisen taustaa ja myös ennakoimaan mahdollisen aggressiotilanteen syntymistä.

## 8 Uhkaavat ja väkivaltaiset asiakaspalvelutilanteet

Väkivalta työpaikalla voidaan määritellä seuraavasti. Se on aggressiivista käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on aiheuttaa vahinkoa tai epä mukavuutta kohteeksi joutuneille, jotka voivat olla tarkoituksellisia kohteita tai sattumalta paikalla olevia henkilöitä. Väkivalta koostuu fyysisestä väkivallasta, väkivallan uhasta ja kiusaamisesta. (Gruenewald 2004, 34.)

### 8.1 Työväkivalta

Työväkivalta on väkivaltaa tai sen uhkaa, jonka kohteeksi työnantaja tai työntekijä voi joutua työssään. Usein sitä esiintyy vuorovaikutustilanteissa työntekijä ja asiakkaan tai vierailijan kesken, mutta myös sitä voi esiintyä myös työntekijöiden kesken. Vaikka uhkaavista tilanteista ja työväkivallasta ei aiheudu suoranaisia fyysisiä vammoja, saattaa siitä seurata pelkoa, ahdistusta ja stressiä, ja se voi johtaa sairauspoissaoloihin. Pahimmassa tapauksessa siitä voi seurata työkyvyttömyys tai kuolema. Pelottavana tilanteen voivat kokea myös muut paikalla olevat henkilöt, työntekijät tai asiakkaat. (Sisäasianministerin neuvottelukunta 2007, 8). Työväkivalta on määritelty tapahtumaksi, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muihin työhön liittyvissä oloissa, ja joka suoraan tai epäsuoraan vaarantaa hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä. Väkivallan kohteena voi olla työntekijän lisäksi hänen perheensä tai ystävänsä. (Isotalus 2002, 38.)

Fyysinen väkivalta aiheuttaa henkilölle fyysisen, psyykkisen vamman tai sairauden. Fyysinen väkivalta voi olla tavaroiden heittelyä, tönimistä, huitomista, lyömistä, potkimista, raapimista, puremista, käsiksi käymistä, kiinnipitämistä, nyrkillä, terä-, lyömä- tai ampuma-aseella uhkailua tai aseellisen pahoinpitelyn kohteeksi joutumista. Pahoinpitelyssä tehdään toiselle ruumiillista väkivaltaa tai muuten vahingoitetaan toisen terveyttä, aiheutetaan kipua tai saatetaan tiedottomaan tai muuhun vastaavaan tilaan. Väkivalta voi olla luonteeltaan myös henkisiä tekoja. Näitä ovat sanallista nöyryyttämistä, mitätöintiä ja haukkumista, sanallisia ja ei-sanallisia uhkailuja kuten nyrkinheristelyä, huonekalujen potkimista, hampaiden kiristelyä ja irvistelyä tai puukolla uhkailua. Henkisen väkivallan ja uhkailujen seuraukset voivat olla vakavia ja vaikuttaa työntekijän kykyyn selvitä työtehtävistään. (Isotalus 2002,11.)

Vakavat työväkivaltilanteet voivat aiheuttaa jopa työttömyyttä, väkivalta ja sen uhka voivat huonontaa työilmapiiriä, sekä johtaa henkilöstön vaihtuvuuteen ja poissaoloihin. Liikkeen julkinen kuva voi myös kärsiä väkivallasta ja vaikuttaa toimintaan. (Isotalus & Saarela. 2002,35) Työtapaturma on määritelty ulkoisesta vaikutuksesta johtuvaksi, äkilliseksi, ennalta suunnittelelmattomaksi ja vahingoittuneen tahdosta riippumattomaksi tapahtumaksi. Monessa tutkimuksessa työväkivalta luetaan työtapaturmaksi. (Isotalus 2002, 38.)

Uhka - ja väkivaltilanne on aina sen kohteelle järkyttävä, pelottava ja ahdistusta herättävä kokemus. Seurauksena voi olla pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja ja sen vaikutukset voivat ulottua uhrin työvihtyvyyteen, työmotivaatioon ja -suoritukseen sekä työssä jaksamiseen. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat työ- ja asiakasturvariski. Turvattomuuden tunne työpaikalla heijastuu usein työpaikalla ja saattaa edelleen lisätä konflikti- ja häiriötilanteita. (Harjanne ym. 2010, 67.)

## 8.2 Työväkivaltilanteiden seuraukset

Uhkatilanne on aina työntekijälle järkyttävä kokemus ja saattaa aiheuttaa psyykkisiä vaikutuksia tilanteen jälkeen. Järkyttävän tilanteen tavanomaisia jälkioireita ovat väkisin mieleen tunkeutuvat muistikuvat, tilanteen toistumistuntemukset sekä unen häiriintyminen. Lisäksi saattaa esiintyä tavallista elämää häiritseviä oireita, kuten nukahtamisvaikeudet, unihäiriöt, keskittymisvaikeus, ärtyneisyys, pelokkuus sekä herkistyneet fyysiset reaktiot. Oireista saatetaan kärsiä myös perhe, ystävät tai työtoverit ja työyhteisö. (Työturvallisuuskeskus 2009, 30.)

Traumaattisen tilanteen käsittely etenee vaiheittain ihmisen mielessä. Aluksi ihminen on sokkivaiheessa, jonka tyypillisiä oireita ovat sekavuus, järkytys ajan ja todellisuustajun muutokset, sekä fyysiset oireet kuten vapina, hikoilu, vatsaoireet sekä päänsärky. Sokkivaiheessa ei

väkivallan uhri pysty ottamaan yleensä ohjeita vastaan. Tärkeintä on, että sokkivaiheessa huolehditaan käytännön asioista ja tuetaan henkilöä. Sokkivaihe kestää parista tunnista muutamahan päivään. Sokkivaiheen jälkeen tulee reaktiovaihe, jossa aletaan ymmärtää tapahtunut. Vaiheelle on tyypillistä tunteiden nopeat vaihtelut, suru, raivo, viha, epätoivo ja syyllisyys. Fyysiset oireet voivat olla myös voimakkaita kuten rytmihäiriöt, unettomuus, väsymys, pahoinvointi. Tämä vaihe kestää yleensä muutamasta päivästä jopa useaan kuukauteen. Reaktiovaihetta seuraa käsittelyvaihe, jossa vähitellen hyväksytään tapahtunut ja oireet lievenevät. Edelleen ihminen reagoi myös fyysisillä oireilla kuten keskittymiskyvyn puute, ärsyntyvyys, vetäytyminen ihmissuhteista, muistivaikeudet. Käsittelyvaihe saattaa kestää kuukausia, jopa vuosia. Lopulta tapahtunut hyväksytään osaksi omia kokemuksia eikä tapahtunut enää rajoita elämää. Uudelleen suuntautumisen vaihe saattaa kestää koko loppuelämän ajan. (Työturvallisuuskeskus 2009, 30.)

Väkivallan tai vakavan uhkatilanteen kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin. Työtehtävät on voitava keskeyttää ja tapahtunutta tilannetta tulee olla mahdollisuus käydä läpi. Jos työntekijä on kokenut järkyttävän kokemuksen, tulee varmistaa, ettei hän joudu olemaan yksin kotona. Esimiehen vastuulla on käytännön toimenpiteiden varmistaminen, fyysisten vammojen ja henkisen avun varmistaminen sekä työntekijän ohjaaminen saamaan tarvittavaa apua. Työnantajan velvollisuus ei ole järjestää jälkihoitoa, yleensä jälkihoidosta vastaa työterveyshuolto. Työpaikalla pitää tuntea järjestelmä miten ohjataan saamaan apua sekä mistä apua saadaan. (Työturvallisuuskeskus 2009, 30.)

Väkivaltainen tapahtuma on usein äkillinen, arvaamaton ja pelottava kokemus. Työväkivaltaa kokeneet saattavat fyysisten vammojen lisäksi kokea henkisistä oireista, lyhyt- ja pitkäikäiset traumareaktiot, pelosta palata töihin sekä muutoksista sosiaalisissa suhteissa. He voivat kokea epätäydellisyyden, syyllisyyden ja voimattomuuden tunteita sekä arvostelun pelkoa. Jälkihoitolla voidaan vähentää näitä seurauksia. Työpaikoilla tulisi olla toimintaohjeet väkivaltatilanteen jälkeiseen toimintaan. Tärkeitä toimia ovat ensiapua ja fyysisten vammojen hoito, ilmoitus esimiehelle, sekä tarvittaessa poliisille ja viranomaisille. (Työturvallisuuskeskus 2009, 30.)

### 8.3 Vaarojen arviointi ja niiden hallinta

Työväkivaltaa voidaan vähentää, jos väkivallan uhan merkkejä voidaan tunnistaa ennalta, sekä arvioida sitä, miten tilanteet kehittyvät. Väkivaltaan tilanne kehittyy vuorovaikutustilanteen tuloksena ja näitä tilanteita voidaan oppia tunnistamaan ja hallitsemaan. Tutkimusten mukaan 2/3 tilanteista ei tullut työntekijälle yllätyksenä. Varsinkin aloilla, jossa väkivallan uhka on suurempi, yleensä väkivaltatilanteen muodostuminen seuraavat tiettyä kaavaa. (Iso-

talus 2002, 39.) Edellä olevissa vuorovaikutusta ja viestintää käsittelevissä luvuissa käytiin läpi näitä tunnistamisen keinoja.

Organisaation eri tasoilla työntekijät ovat vastuussa itsestään, sekä johtamiensa henkilöiden sekä asiakkaiden turvallisuudesta. Toimenpiteillä, joiden avulla voidaan vaikuttaa työntekoon, vaikutetaan myös niihin riskitekijöihin, joita työssä esiintyy. Toimenpiteitä, joilla voidaan vaikuttaa riskitekijöihin, ovat työn suunnittelu, fyysiset tekijät, turvalliset kuljetukset ja yksintyöskentelyn välttäminen. Työn riskitekijöiden arviointi kuuluu osaltaan työväkivallan hallintamalliin. Riskin arviointi lähtee työn tarkastelulla, onko työpaikalla väkivallan riskiä ja miten tunnistaa vaaratekijät ja ongelmatilanteet. Teknisillä toimenpiteillä voidaan vaikuttaa työn turvallisuuteen. Niitä ovat työpisteen suunnittelu ja valvonta sekä hälytyslaitteet. Rakenteellisella suojauksella voidaan vaikuttaa koko perusympäristöön ja muuttaa turvallisuutta. (Isotalus 2002, 42-43.)

Yrityksen turvallisuuden kehittäminen alkaa turvallisuuspolitiikan ja menettelytapojen määrittelyllä. Sen jälkeen tehdään riskienarviointi ja tunnistetaan riskikohteet. Riskejä arvioidaan tarkastelemalla henkilöstöön kohdistuneita väkivalta- ja uhkatilanteita, sekä arvioimalla niiden vakavuutta. Näiden jälkeen asetetaan halutut turvallisuustavoitteet ja sovitaan toimenpiteet ja koulutukset. Toimenpiteiden jälkeen seurataan ja raportoidaan poikkeamista sekä kehitetään toimintaa edelleen saadun palautteen pohjalta. (Isotalus 2002, 38.)

Suunnitelmallinen työsuojelu vaatii työn, työympäristön ja työolojen vaara ja haittatekijöiden tunnistamista, riskien arviointia, toimenpiteitä riskien poistamiseksi tai hallitsemiseksi. Toiminasta saatu tieto antaa kuvan työpaikan tilanteesta ja sen lähtökohdista. Sen jälkeen voidaan asettaa tavoitteita ja kehittämiskohteita. Työn riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaara- ja haittatekijöiden tunnistamista, niiden toteutumisen riskin suuruuden määrittämistä, sekä niiden merkityksen arviointia. Riskien arvioinnin tehtävä on kartoittaa järjestelmällisesti työpaikan vaarat ja tehdä tarvittavat korjaavat ja ennakoivat toimenpiteet. Vaaratekijöitä ovat laajasti eri työhön vaikuttavat asiat kuten huono työasento, yksintyöskentely, melu, kiire ja työväkivallan uhka. Riski on haitallisen tapahtuman todennäköisyys ja vakavuuden yhdistelmä. Riskienhallinta tarkoittaa tätä koko prosessia, jolla pyritään huomioimaan riski aina sen tunnistamisesta toimenpiteisiin asti sekä sen seuranta ja kehittäminen. (Harjanne ym. 2011, 21-22.)

Vaarojen tunnistamiseen voidaan käyttää omaa havainnointia ja haastatteluja. Riskin suuruuden arvioinnissa tarvitaan työprosessin tuntevia henkilöitä, jotka kykenevät objektiivisesti arvioimaan riskin suuruutta. Riskin arvioinnin avulla pyritään arvioimaan vaaran todennäköisyys ja vaarasta aiheutuvien seurausten vakavuus. Riskin suuruuteen vaikuttavat vaaralle altistuvien määrä, tietoisuus vaarasta, työtavat, havaittavuus, virheet ja poikkeamat suunnitel-

lusta toiminnasta. Todennäköisyyden arvioinnissa arvioidaan tämänhetkistä tilannetta. Riskien poistaminen tai pienentäminen saattaa aiheuttaa kustannuksia, mutta myös parantaa tuottavuutta. Riskit poistetaan, mikäli se on mahdollista tai pienennetään, jos tilanteelle ei voida mitään. Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa ja sitä tulee tehdä säännöllisin väliajoin. (Harjanne ym. 2011, 23-24 .)

Riskienhallinta tarkoittaa toimintaa, jolla riskit pidetään hyväksyttävällä tasolla. Sen avulla tunnistetaan järjestelmällisesti vaarat, arvioidaan niiden suuruus ja merkitys. Kun riskit on arvioitu, voidaan suunnitella riskien torjuntatoimet ja seurata niiden vaikutuksia. Riskin suuruutta arvioitaessa määritellään terveydelliset seuraukset, jos vaara toteutuu, sekä arvioidaan toteutumisen todennäköisyys. Riskejä voidaan pienentää päätöksenteon, täytäntöönpanon ja seurannan keinoin. (Harjanne ym. 2011, 27)

Työsuojelun tarkoituksena on toiminta työssä esiintyvien vaarojen ennaltaehkäisemiseksi, poistamiseksi tai pienentämiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Työolojen kehittäminen vaatii työkaluja. Järjestelmällinen ja jatkuva riskienarviointi on yksi näistä työkaluista. Riskienarvioinnin avulla pyritään löytämään ne riskitekijät, jotka heikentävät tai uhkaavat työn turvallisuutta tai henkilön terveyttä. Tietyillä toimintatavoilla voidaan ennaltaehkäistä väkivalta ja uhkatilanteiden syntymistä. Kirjalliset ohjeet keskittyvät jo ennaltaehkäisemään väkivaltatilanteita, oikeaan toimintaan tilanteessa tai toimintaan väkivaltatilanteen jälkeen. (Isotalus 2002, 45.)

Tapausten raportoinnin avulla kerätty tieto auttaa varmistamaan keinojen sopivuus ja tehokkuus. Raportoinnin tulisi sisältää tapahtumia tietoa tapahtumia edeltävistä tapahtumista, itse tapahtumasta, sen seurauksista, sekä sen jälkeisestä toiminnasta. Näitä tietoja voidaan hyödyntää torjuntatoimien suunnittelussa ja kehittämisessä, sekä käyttää apuna työhön opastuksessa, työohjeiden laadinnassa sekä koulutustarpeiden tunnistamisessa. (Isotalus 2002, 46-47.)

#### 8.4 Työturvallisuus lain näkökulmasta

Aggressiiviseen ja väkivaltaiseen käytökseen voidaan varautua tekemällä ympäristö turvallisiksi ja muuttamalla työntekijöiden käyttäytymistä, sekä parantamalla vuorovaikutustaitoja. Asiakkaat ja asiakaspalvelutilanteet ovat nykyään yhä vaativampia Työntekijät saavat erilaisissa työpaikoissa asiakkaan ryöpyn niskaan, mikäli eivät saa tahtoaan läpi. Työntekijälle tulee ristiriitainen olo siitä, ettei ole pystynyt hoitamaan työtään kunnolla. (Weizmann-Henelius, 54 1997.)



Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan tarpeellisin keinoin työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä. Työturvallisuuden näkökulmasta asiakaspalvelutilanteissa on esimiehellä ja alaisella velvollisuuksia ja vastuuta. Kun työnantaja tarkastelee työturvallisuuteen liittyviä toimenpiteitä, on otettava huomioon työn laatu, työolosuhteet, työympäristö sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Yrityksessä työsuojelutoiminnan tulee olla suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Suunnitelmallisuudella ja järjestelmällisyydellä tarkoitetaan työyhteisön fyysisten tai psykofyysisten vaaratekijöiden tarkkailua. Jos työyhteisössä tapahtuu muutoksia, on vaarojen arviointia tehtävä uudelleen.

Käytännössä lain määrittämä työnantajan huolehtimisvelvoite toteutuu työturvallisuuslain edellyttämällä toimilla. Näitä toimia ovat työsuojelun toimintaohjelma, jossa on määritelty ylläpitävä työturvallisuustoiminta, sekä toiminnan kehittämistavoitteet. Työn haitta- ja vaaratekijöiden tunnistamisella sekä riskien arvioinnilla pyritään löytämään työn vaaratekijät. Tunnistamisen jälkeen poistetaan havaitut vaarat tai vähentämään niiden haittoja. Organisaatiossa ylin johto määrittelee ne toimintatavat, joilla työsuojelua toteutetaan ja kehitetään. He myös vastaavat tilojen ja välineiden suunnittelun turvallisuusvastuista, sekä organisaation henkilökunnan tehtäväjaosta ja osaamisen tasosta. Keskijohdon tehtävänä on laatia ohjeet sekä hankkia tarvittavat koneet ja laitteet, sekä valvoa työympäristön ja yhteisön toimintaa. Työnjohto ja lähiesimiehet valvovat käytännön toimintaa, työhön opastusta sekä annettujen ohjeiden noudattamista. Käytännön tasolla työnantajan velvoitteet toteutuvat esimiesasemassa olevien henkilöiden toiminnalla. Esimies asemassa olevien henkilöiden tulee tietää ja tunnistaa omat vastuunsa ja velvollisuutensa ja tunnistaa omien alaistensa riskitekijät. (Harjanne 2011, 5-6.)

Työturvallisuuslaki ei koske pelkästään työnantajaa, vaan velvoittaa myös työntekijää. Työntekijän on noudatettava työnantajan ohjeita ja määräyksiä, turvallisuuden ja terveellisuuden edellyttämää järjestystä, siisteyttä ja huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on huolehdittava työssään omasta ja muiden turvallisuudesta käytettävissä olevien keinojen avulla. Rikoslaisissa määritellään väkivaltaan liittyvät rikosoikeudelliset rangaistussäädökset, väkivalta tai sen uhka täyttää usein pahoinpitelyrikoksen, laittoman uhkauksen, kunnianloukkauksen tai ryöstön tunnusmerkistön. Rikoslain mukaan työntekijällä on oikeus hätävarjeluun, jolla tarkoitetaan itseen tai toista kohtaavan hyökkäyksen torjumiseksi tehtäviä välttämättömiä toimenpiteitä. Työntekijöiden velvollisuus on osallistua työturvallisuuden kehittämiseen ja heillä on myös työsuojeluun liittyviä velvollisuuksia ja oikeuksia. Työntekijöiden tulee noudattaa työnantajan ohjeita ja määräyksiä, sekä huolehdittava omasta ja muiden turvallisuudesta. Työturvallisuuteen liittyy myös velvollisuus ilmoittaa vioista ja puutteista, mutta työntekijällä on myös oikeus olla tekemättä työtä, jos siitä aiheutuu vakavaa vaaraa itselle tai muille työntekijöille. (Harjanne ym. 2011, 7-8)

Perehdyttäminen ja opastus työtehtäviin ovat tärkeä osa työn oppimista, sekä ennaltaehkäisevät vaaratilanteita. Puutteellinen opastus on yleisin syy työtapaturmiin. Työhön opastuksessa on otettava huomioon työntekijän lähtötaso. Nuoren henkilön opastamisessa on perehdyttävä työsuojeluun ja ohjeisiin tarkemmin kuin työhön palaajan tai työtehtäviä vaihtavan osalta. (Harjanne ym. 2011, 8.)

## 9 Opinnäytetyön yhteenveto

Opinnäytetyön aihe oli kehittää hankalien asiakaspalvelutilanteiden koulutusmateriaalin Mes-sukeskuksen henkilökunnan käyttöön. Tämä koulutusmateriaali on sovellettavissa myös muihin vastaaviin asiakaspalvelutoimintoihin. Opinnäytetyössä on esitetty se viitekehys, jonka poh-jalle koulutusmateriaali on rakennettu ja koulutusmateriaali on työn liitteenä. Kirjallisuuskat-sauksen, kyselyn ja haastattelun avulla saatiin lisää tietoa ilmiöstä. Saadun aineiston teemoit-telun avulla löytyi aiheesta yhteisiä teema-alueita, jotka tukivat koulutusmateriaalin teo-riapohjan rakentamista. Vuorovaikutus, oma viestintä ja osaaminen uhkaavissa tilanteissa nousivat esiin yhtenä vahvana teema-alueena. Koulutusmateriaali pyrkii tukemaan tilanteiden ratkaisua parantamalla työntekijöiden viestinnällisten tietoja ja taitoja. Niiden avulla voi en-nakoida ihmisen käyttäytymistä sekä ymmärtää taustalla olevia tekijät. Hankalissa tilanteissa omalla toiminnan voi vaikuttaa tilanteen kulkuun. Keskinäinen vuorovaikutus ja tilannetekijät vaikuttavat kohtaamiseen ja kahta samanlaista palvelutilannetta ei ole. Joissain tilanteissa on kuitenkin hyväksyttävä myös se, että käytetyt keinot eivät toimi ja palvelutilanne ei suju ha-lutulla tavalla. Jos oma viestintätapa on ollut assertiivista, voi tilanteessa todeta tehneensä parhaansa. Työntekijää auttaa tieto siitä, että pystyy hallitsemaan hankaliakin asiakaspalve-lutilanteita, sekä tunnistaa asiakkaan käyttäytymisen malleja. Asiakaspalvelutyössä saa ja pitää olla jämäkkä ja tuoda esiin omat oikeutensa. Työturvallisuuden näkökulmasta on tärke-ää, että työntekijän on tietoa siitä, mitä mahdollisuuksia on ennakoida uhkaavia tai väkival-taisia tilanteita ja miten pyrkiä omalla käyttäytymisellään vaikuttamaan tilanteen kulkuun.

## 10 Oman työn arviointi

Opinnäytetyön aihe syntyi omasta kiinnostuksesta aiheeseen sekä kokemuksista asiakaspalve-lutyöstä. Aineiston hankinta kyselyn avulla aiheutti haasteita, koska vastauksia kyselyyn tuli vähän, eikä niiden perusteella hyvää kuvaa hankalista tilanteista muodostunut. Myös kahden työtehtävän osalta en saanut materiaalia lainkaan. Suurempi vastausten määrä olisi tuonut paremman näkökulman aiheesta. Haastatteluja olisi ollut hyvät enemmän ja haastatella myös

muita tapahtuma-aikaan työskentelevien esimiehiä. Toisaalta haastateltavani oli paras mahdollinen aiheen asiantuntija esimiehistä. Haastavaa oli myös yhdistää opinnäytetyö, jossa tärkeänä osana on tuotoksena syntynyt koulutusmateriaali. Miten tuoda työssä ilmi tämä kehitysprosessi niin, että tuotokset eivät tunnu irrallisilta. Hyvänä koin oman rajauksen onnistumisen ja työn pysymisen käytännönläheisenä. Koulutusmateriaalia voidaan myös käyttää eri organisaatioissa. Sen avulla pyrin herättämään ajatuksia vuorovaikutuksesta palvelutilanteessa ja tuomaan erilaisia näkökulmia hankalaan palvelutilanteeseen. Jatkotutkimuksena voisi tarkastella, miten työntekijät kokevat koulutusmateriaalin hyödyn omassa työssään.

Koulutusmateriaalista sain palautetta kassojen esimieheltä, jolla on 30 vuoden työkokemus Messukeskuksesta, hän totesi tuotokseni sisällöltään kattavaksi ja hyväksi. Hänen korjauksensa liittyivät muutamaaan tarkennukseen sanojen käytössä sekä muutaman sanan korjaamiseen toisella termillä. ( Mäkipää 2013)

Opinnäytetyötä tehdessäni ja aiheeseen tutustuessa vahvistui ajatus siitä, että hyvä asiakaspalvelu ei ole vain luontainen kyky. Se on taitoa ja tietoa, jota voi oppia ja kehittää, kuten mitä tahansa muutakin taitoa. Koulutusmateriaan tehtävä on tuoda lisää tietoa ilmiöstä, sekä herättää ajatuksia asiakaspalvelutyöstä. Omia asenteita on hyvä tarkastella uudesta näkökulmasta. Asenne, joka kohdistuu omaan työhön, näkyy asiakkaalle, mutta erityisen tärkeää on se, millaisia asenteita kohdistamme asiakkaisiin. Opinnäytetyötä kirjoittaessa opin vuorovaikutuksen taustalla olevista tekijöistä, uutta minulle oli se, miten käytöshäiriöt ilmenevät ja miten erilaiset sairaudet saattavat vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen. Huomasin myös tarkkailevani omia vuorovaikutustilanteitani aivan uudesta näkökulmasta.

## 11 Lähteet

- Aarnikoivu H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.
- Bergström S. & Leppänen A. 2009. Helsinki: Edita.
- Von Gruenewald V. (toim) 2004. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Grönroos C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo: WSOY.
- Harjanne K., Kammonen L., Nokelainen M., Pakkanen P. & Rauramo P., Penttinen A. & Rätty T. 2011. Työturvallisuus ja työterveys työpaikoilla. TTK.
- Havunen R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen - oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Hjelt-Putilin P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Prima.
- Isotalus N. 2002. Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 21. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kananen J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansanen A. & Väistö R. 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Kinnunen R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.
- Kuusela H. 1998. Markkinoinnin haaste. Porvoo: WSOY.
- Löytänä J. & Korteso K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- M&M Markkinointi ja Mainonta -lehden verkkopalvelu, Uutiset. 2013. Viitattu 2.9.2013. <http://www.marmai.fi/uutiset/yli+miljoona+kavijaa+ei+voi+olla+vaarassa++messukeskus+hipoi+taas+ennatysta/a2164280?s=r>
- Nummenmaa L. 2010. Tunteiden psykologiaa. Helsinki: Tammi.
- Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY Pro.
- Parantainen A. & Soini S. 2011. Riskienarvioinnilla turvallisuutta terveydenhoitoalalle. Tampere: Työterveyslaitos.
- Pesonen H-L., Lehtonen J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointi, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Sisäasianministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta 2007. Palvelutyöpaikkojen turvallisuus suunnitteluopas. Tampere: Tammer-Paino.
- Työturvallisuuskeskus 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. TTK: Painojussit.

Työturvallisuuslaki (738/2002).

Viitattu 1.9.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Ylikoski T. 1999. Unohtuiko asiakas ? Keuruu: Otava Kirjapaino.

Vilkka, H. & Airaksinen T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Weizmann-Henelius G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Tampere: Tammer-Paino.

Julkaisemattomat lähteet:

Linberg J. 2013. Messukeskuksen hallimestari Jani Lindbergin haastattelu. 28.3.2013. Helsinki.

Mäkipää M. 2013. Hankalan asiakaspalvelutilanteen koulutusmateriaalista annettu palaute. 13.9.2013. Helsinki.

Liitteet  
Liite 1 Kysely

## Kysely Suomen Messujen asiakaspalvelussa toimiville

### "Hankala asiakaspalvelutilanne "

- normaalista poikkeava asiakaspalvelutilanne, jossa asiakas käyttäytyy epäasiallisesta, uhkaavasti tai aggressiivisesti
- käytös voi olla huutamista, haukkumista, uhkailu, koskettelua, toiminnan estämistä, seksuaalista häirintää, uhkailua väkivallalla, väkivaltaa jne.
- toisin sanoen kaikkia sellaisia tilanteita, joissa vuorovaikutus vaikeutuu ja asiakaspalvelutilanne muodostuu hankalaksi

### Ympyröi oikea vastaus

#### 1. Sukupuoli

mies

nainen

#### 2. Ikä

alle 20

21-30

31-40

41-50

51-60

yli 61

#### 3. Työtehtävä Messuilla

aulapalvelu (pääasiassa kassatehtävät)

aulapalvelu (pääasiassa työ infossa)

aulapalvelu (kaikki aulapalvelutyötehtävät)

kokouspalvelu

asiakaspalvelu näytteilleasettajapalvelussa

vahtimestari

#### 4. Oletko joutunut Suomen Messujen työtehtävissä tilanteeseen, joka on ollut hankala asiakaspalvelutilanne?

en kertaakaan

harvoin

1-5 kertaa vuodessa

kuukausittain

usein

päivittäin

**5. Jos olet joutunut hankalaan asiakaspalvelutilanteeseen, onko se ollut ...**

huutaminen

haukkuminen tai solvaaminen

uhkailu

koskettelu

seksuaalinen häirintä

uhkailu väkivallalla

fyysinen väkivalta

joku muu mikä \_\_\_\_\_

**Tähän voit kertoa tarkemmin uhkaavasta/uhkaavista tilanteista joita olet kohdannut.**

**6. Missä työtehtävässä kohtasit uhkaavan asiakaspalvelutilanteen?**

kassatehtävät

infotyö

sali- ja lava-avustaja

rekisteröinti

kokouspalvelu

asiakaspalvelu näytteilleasettajapalvelussa

vahtimestari ; rakennus/ tapahtuma-aika/ purku

**7. Miten toimit hankalan tilanteen jälkeen? Miten se vaikuttaa työhön?**

**8. Osaatko toimia jos tilanne muuttuu uhkaavaksi tai väkivaltaiseksi miten toimit?**

**9. Onko organisaatiossa tarvittavat ohjeet hankalia asiakaspalvelutilanteita varten?**

**10. Koetko olosi turvalliseksi työpaikalla? Perustele!**

**11. Miten turvallisuutta asiakaspalvelutilanteissa tai yrityksessä voitaisiin parantaa?**

**12. Sana on vapaa! Omia mielteitä hankalista asiakaspalvelutilanteista.**

## Liite 2. Haastattelu

Haastattelukysymykset asiakaspalvelussa toimivalle esimiehelle Hallimestari Jani Linbergille.

### ”Hankala asiakaspalvelutilanne ”

- normaalista poikkeava asiakaspalvelutilanne, jossa asiakas käyttäytyy epäasiallisesta, uhkaavasti tai aggressiivisesti
  - käytös voi olla huutamista, haukkumista, uhkailu, koskettelua, toiminnan estämistä, seksuaalista häirintää, uhkailua väkivallalla, väkivaltaa jne.
  - toisin sanoen kaikkia sellaisia tilanteita, joissa vuorovaikutus vaikeutuu ja asiakaspalvelutilanne muodostuu hankalaksi
1. Kuinka usein asiakaspalvelu muuttuu hankalaksi? Osaako henkilökunta hoitaa hankalatkin tilanteet?
  2. Millainen on tyypillinen hankala asiakaspalvelutilanne?
  3. Onko tilanteisiin varauduttu ennakolta? Onko aiheesta keskusteltu koulutuksissa tai perehdytyksissä ?
  4. Miten toimintaohjeita tilanteisiin on?
  5. Miten toimintaa voisi kehittää?
  6. Ovatko esimiesten toimintaohjeet ja vastuut selkeät työväkivaltatilanteissa. Tiedätkö miten toimia?



## Liite 3. Koulutusmateriaali

**KOULUTUSMATERIAALIN KÄYTTÖ**

- Koulutusmateriaali soveltuu kaikille asiakaspalvelussa toimiville
- Sen tarkoitus on auttaa työntekijöitä hankalissa tilanteissa vuorovaikutuksen ja viestinnän keinoin
- Materiaali sisältää yleisiä ohjeita hyvästä asiakaspalvelusta sekä käytännön vinkkejä hankalien tilanteiden ennakointiin ja hallintaan
- Koulutusmateriaalin avulla pyritään rohkaisemaan asiakaspalvelutyötä tekeviä käyttämään omia vuorovaikutustaitojaan johdonmukaisesti ja jämäkästi

Riitta Urmunen

## MISTÄ ON KYSE?

- Tämä koulutusmateriaali on tarkoitettu asiakaspalvelussa työskenteleville.
- Materiaalissa käydään läpi hankalaa asiakaspalvelutilannetta
  - Mitä ne ovat ?
  - Voiko tilanteita ennakoida ?
  - Mistä ne johtuvat
  - Miten toimia ?
  - Voiko niitä estää ?
  - Miten toimia tilanteen jälkeen ?

Riitta Ulmanen

3

## HANKALA ASIAKASPALVELUTILANNE ON

- normaalista poikkeava asiakaspalvelutilanne, jossa asiakas käyttäytyy epäasiallisesta, uhkaavasti tai aggressiivisesti
- käytös voi olla huutamista, haukkumista, uhkailu, koskettelua, toiminnan estämistä, seksuaalista häirintää, uhkailua väkivallalla, väkivaltaa jne.
- toisin sanoen kaikkia sellaisia tilanteita, joissa vuorovaikutus vaikeutuu ja asiakaspalvelutilanne muodostuu hankalaksi

Riitta Ulmanen

4

## HYVÄÄN ASIAKASPALVELUUN KUULUU SEURAAVAT 10 SÄÄNTÖÄ

- Huomioin asiakkaan
  - Palvelen kaikkia
  - Pelaaan joukkueessa
  - Herätän luottamusta
  - En provosoidu
  - Olen ammattilainen
  - Olen aktiivinen
  - Arvostan palautetta
  - Pukeudun asiallisesti
  - Olen valmis
- Näillä hyvillä palvelusäännöillä voi ennakoida tilanteen kehittymistä hankalaksi, mutta aina se ei riitä...

Riitta Ulmanen

5

## ASIAKASPALVELUTILANTEET

- Vaikka palvelutilanteet sujuvat useimmiten hyvin, on hyvä miettiä miten tunnistaa ja toimia hankalassa tilanteessa
- Asiakkaiden joukkoon mahtuu monenlaista persoonallisuutta
- Se, että itse on ystävällinen ja toimii ohjeiden mukaan, ei aina estä joutumasta hankalaan tilanteeseen
- Usein tilanteet on kuitenkin ennakoitavissa, ne eivät tapahdu yllättäen
- Palvelutilanteessa vuorovaikutustaidot ovat osa ammattitaitoa
- Oma asennoituminen ja asenteet näkyvät omassa käyttäytymisessä, se on usein tiedostamatonta
- Myös toisen arvostaminen näkyy käytöksessä,
- Pyri tiedostamaan oma asenteesi ja mieti näkykö se käytöksessäsi
- Omia vuorovaikutustaitoja voi aina kehittää!

Riitta Ulmanen

6

## IHMISTEN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS

- Ihmisen käyttäytyminen on monen eri tekijän loppusumma:
  - Motivaatio
  - Oppiminen
  - Uskomukset
  - Asenteet
  - Oma tausta( perhe, työ, koulu, ystävät)
  - Rooli
  - Koulutus
  - Varallisuus
  - Ikä
  - Elämänvaihe
  - Ammatti
  - Jne...

Riitta Ulmanen

7

## VUOROVAIKUTUS KOOSTUU KOLMESTA TEKIJÄSTÄ

- Tietoa
  - Kyky ymmärtää viestinnän rakenteita ja kommunikointia
  - Ihmiskäsitys, tietoa eri kulttuureista, perustarpeista
  - Toisen tiedon ja näkemyksen arvostaminen, sekä yhdenvertainen kohtelu
- Taitoa
  - Tietää mitä vuorovaikutuskeinoja on käytettävissä
  - Tilanteeseen sopivien ratkaisumallien etsiminen
  - Osaa käyttää sanallista ja sanatonta viestintää, sosiaalisia - ja tunnetaitoja
  - Keskittyy vuorovaikutustilanteeseen sekä asiaan
- Asennetta
  - Heijastuvat viestintää ja vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen
  - Yksilöllisyyden arvostus
  - Erilaisuuden sieto
  - Pystyy ottamaan vastaan kritiikkiä muilta ja antamaan palautetta myös toisille

Riitta Ulmanen

8

## VUOROVAIKUTUKSEN VIESTINTÄKEINOT

- Epäassertiivinen viestintätaktiikka
  - Palvelutyötä tekevä ei puolusta omia oikeuksiaan tai tekee sen arkaillen, niin että muut eivät niistä välitä
  - Toisen halut, toiveet ja oikeudet koetaan tärkeämmäksi
  - Johtaa siihen, ettei haluta kohdata ristiriitoja, halutaan miellyttää ja mielistellä toista
- Aggressiivinen viestintätaktiikka
  - Puolustetaan oikeuksia tavalla joka loukkaa muiden oikeuksia ja suhtautuu välinpitämättömästi muihin
  - Pitää omia oikeuksiaan, tarpeitaan ja mielipiteitään muita tärkeämpinä
  - Saattaa johtaa palvelutilanteen kärjistymiseen
- Defensiiviset viestintätaktiikka
  - Reagoidaan puolustuksellisesti
  - Itsensä tarkkailu nousee korostettuun asemaan ja huomio toiseen ihmiseen ja tilanteeseen heikkenee
  - Saattaa lisätä asiakkaan aggressiivisuutta, kun huomaa asiakaspalvelijan arkuuden
- Assertiivinen viestintä
  - Hyvä tapa viestiä, otetaan huomioon omat oikeudet ja näkemykset kuitenkin toista loukkaamatta
  - Suora ja avoin viestintä
  - Huomio asiassa ja tilanteessa, ratkaisukeskeinen toimintatapa
  - Halutaan ratkaista ongelma, kuunnella asiakasta, kunnioittavasti ja ystävällisesti

Riitta Ulmanen

9

## HYVÄ VIESTINTÄAKTIikka, ASSERTIIVINEN VIESTINTÄ

- Huomio asiassa ja tilanteessa, ratkaisukeskeinen tapa toimia
- Hallitsee tilannetta, määrätietoinen, myönteinen, ystävällinen, ei kuitenkaan mielistelyä tai mieliksi olemista
  - Perusassertio, kommunikoidaan omia ja toisen oikeuksia kunnioittaen, kuitenkin tuoden esiin omat käsitykset, tarpeet ja halut
  - Responsiivinen tapa on esittää kysymys, tarjota vaihtoehto joka on parempi kuin nykytila.
  - Empaattinen assertio on kykyä asettua toisen asemaan, ymmärtää toisen asemaa
  - Ristiriita-assertio että asioiden välillä on ristiriita, kerrotaan mitä tekijöitä tarvitaan että asia toteutuu
  - Negatiivisten tunteiden assertio tuo esiin toisen käyttäytymisen aiheuttamat negatiiviset seuraukset
  - Seuraamusassertiossa ilmaistaan aiheutuvat seuraamukset ja sanktiot
- Assertioiden voimakkuus kasvaa edellä mainittujen tapojen järjestyksen mukaan. Perusassertio on lievin ja seuraamusassertio vahvin assertiivinen lähestymiskeino. Kannattaa aloittaa lievimmästä ja vahvempi keino otetaan esiin, jos lievempi ei toimi

Riitta Ulmanen

10

## HYVÄ VIESTINTÄTAKTIikka, ASSERTIIVINEN VIESTINTÄ

- Etuja
  - Onnistunut viestintä, saa myös kerrottua omat tarpeensa, lisää keskustelua, vuorovaikutusta ja voi valottaa asiakkaalle taustoja asiasta
  - Lisää itseluottamusta koska tilanteen hallinnan osaaminen kasvaa
  - Lisää vastuuta omasta viestintäkäyttäytymisestä, myönteinen tilanteen hallinta
  - Pystyy hallitsemaan oman viestinnän
  - Ei yhtä kuluttavaa kuin aggressiivinen viestintä
  - Turvallisin tapa viestiä normaaleissa viestintätilanteissa

Riitta Ulmanen

11

## TUNTEET

- Tunteet toimivat hyvinvoinnin varmistajina, ne valmistavat kehoamme muutoksiin ja ovat välttämättömiä, että voimme selviytyä jokapäiväisessä elämässä
- Erotetaan biologiset tunnereaktiot ja tunnekokemukset
- Tunteiden ilmenemiseen ei aina voi vaikuttaa, mutta niitä voi yrittää säädellä
- Tietoisesti voi vaikuttaa tunnereaktioon ja vaikuttaa käyttäytymiseen
- Tunnereaktiot kuten kasvonilmeet, ja kehon fysiologinen tilan on hankalasti säädeltävissä, tyypillisintä ihmisen tunneviestintää ovat kasvojen ilmeet
- Tietoisuus tunnekokemuksista toimii mahdollisuutena tunteiden säätelyyn
- Mutta tunteiden automatiikka voi kytkeytyä päälle väärissä tilanteissa
- Tunnereaktioiden oppiminen on nopeaa, mutta poisoppiminen hidasta
- Tunteet välittävät tunneilmaisuja muille ja niiden tarkoitus on edistää vuorovaikutusta

Riitta Ulmanen

12

## MITÄ AGGRESSIIVISUUS ON

- Aggressiiviset henkilöt ovat usein tunne-elämältään kehittymättömiä
- Tunteiden hallitseminen on vaikeaa, tunne riistäytyy ja johtaa aggressiiviseen tekoon
- Aggressiiviset henkilöt voivat olla herkempiä havaitsemaan toisten vihjeitä ja reagoimaan niihin väkivallalla
- Ympäristö ja tilannetekijät laukaisevat väkivaltaisen käytöksen
- Taustalla voi olla pitkäaikainen stressi, joka purkautuu tekona
- Tilanteen voi laukaista myös meteli, ääni, kuumuus ja ahtaus
- Aggressiivisuudella on merkitys, päämäärä, sen avulla pyritään pääsemään eroon jostakin, minkä koetaan olevan esteenä pyrkimysten toteuttamiselle
- Mutta, jokainen ihminen voi käyttäytyä aggressiivisesti, eikä kenelläkään ole täydellistä kontrollia omiin tunnereaktioihin.

Riitta Ulmanen

13

## AGGRESSIIVISUUDEN TAUSTALLA VOI OLLA...

- Huumaavat aineet
  - Aluksia rauhoittavat (alkoholi), mutta tilanne saattaa muuttua annostuksen lisääntyessä
  - Jotkut huumausaineet aiheuttavat ärtymystä, vihamielisyyttä, saattavat laukaista psykoottisia reaktioita, varautuneisuutta, sekavuutta, harhaisuutta
- Psykkinen sairaus
  - Monessa mielisairaudessa ja kehitysvammaisuudessa väkivaltaisuus saattaa olla yksi oire
  - Väkivaltaisimpia ovat paranoidiset psykoottiset henkilöt, masentuneisuus taas ei yleensä kerro väkivallasta muita kohtaan
  - Fyysiset muutokset aivoissa heikentävät ihmisen muistia, arvostelukykä, itsehillintää, näitä aiheuttavat vanhuuden dementia ja Alzheimerin tauti, muutoksia saattavat aiheuttaa myös diabetes ja aivokasvain
- Persoonallisuuden häiriöt
  - Asiakkaan käytös saattaa johtua luonteenpiirteistä, tämä ei kuitenkaan yhtenäinen ryhmä mutta joitain yhteistä kuitenkin on
    - Negatiivinen suhtautuminen muihin ja yhteiskuntaan
    - Syyttää muita epäonnistumisista ja vaikeuksista
    - Ovat vaativia ja voivat puhua hyvinkin vakuuttavasti
    - Ovat tavallisissa tilanteissa asiallisia, luonnehäiriö näkyy vasta kun syntyy konfliktitilanne ja se laukaisee epäasiallisen käytöksen
    - Käyttäytymisen voi laukaista jossa itsetunto joutuu koetukselle, kokee torjuntaa, joutuu hylätyksi

Riitta Ulmanen

14

## MITEN PERSOONALLISUUSHÄIRIÖISET KÄYTTÄYTYVÄT

- Heikon itsetunnon omaavat eivät kestä pilkkaa, arvostelu eikä leikinlaskua, heille myös odottaminen ja jonottaminen on vaikeaa, silloin käytös voi olla vaativaa, uhkaavaa ja solvaavaa
- Tuhokäyttäytymiseen taipuvainen on itsekeskeinen, kyvytön ottamaan muita huomioon, hän on vaativa asiakas, ei kestä odottamista, on tietoinen oikeuksistaan ja vetoaa niihin herkästi, hyvin vakuuttava ja häntä on helppo uskoa
- Empatiakyvytön asennoituu toisiin ihmisiin kuten esineisiin, muilla ei ole toiveita eikä tarpeita, merkitystä on vain toisista saatavalla hyödyllä, tunteeton
- Lyhytjännitteisen pettymysten sietokyky heikko, turhautuu helposti, odottaa että toiveet täytetään heti ja vaatimuksiin vastataan, toteuttaa helposti omat mieliteot, arvostelukyky heikko, ei suunnittele tulevaisuutta
- Tunne-elämältään kehittymätön ei siedä ahdistusta, pyrkii selviytymään tunteiden ristiriidoista, purkaa oloaan toimintana tai tekona
- Joskus toiminta voi olla keino purkaa masennusta tai pahaa oloa
- Liiallinen kateuden tunne aiheuttaa sen, että halutaan korostaa itseään ja mitätöidä toista, ei hyväksy omia virheitään

Riitta Ulmanen

15

## AGGRESSIIVISUUS KEHITTYY VAIHEITTAIN

- Erimielisyys
  - Ratkeaa yleensä vuorovaikutuksellisin keinoin
- Sanallinen uhka
  - Ääntä korotetaan, pelottelu, uhkailu, keskustelu mahdotonta ja sanaton viestintä korostuu
- Fyysinen uhka
  - Loukkaa reviiriä, pyrkii lähelle, sylkee, tönii
- Fyysinen kontakti
  - Hyökkäys, tarkoituksena vahingoittaa

Riitta Ulmanen

16



## MILLAISISSA TILANTEISSA HANKALA TILANNE, UHKA TAI VÄKIVALTA VOI OLLA MAHDOLLISTA?

- Asiakaspalvelutilanteet joissa on
  - näkemyseroja, ristiriitaa, erimielisyyttä
  - asiakkaalle kohdistettu kielto tai rajoite
  - rähinöinti tai uhkailu
  - näpistys, varkaus tai ryöstö
- Väkivalta liittyy tilanteeseen ja sen uhkaa lisäävät
  - alkoholi, lääkkeet, huumeet
  - aikaisempi väkivaltainen käyttäytyminen
  - psykoottisuus, todellisuudentajun menetys
  - persoonallisuushäiriö
  - fyysinen sairaus (dementia)
  - kriisit (traumaattinen tila/muistot)
  - asiakkaan tunnetila
  - tilannetekijät (meteli, ruuhka, väärinkäsitys)
  - vihamielinen asenne
  - ennakoasenne

Riitta Ulmanen

17

## MITEN ENNAKOIDA VÄKIVALTAISEN KÄYTÖSTÄ

- Väkivaltaisen tilanteen laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä muuta keinoa selviytymiseen ole, väkivalta on tapa ratkaista tilanne
- Mutta ei voi ennakoida väkivaltaista käytöstä iän, sukupuolen, ulkonäön, pukeutumisen, koulutustausta, päihtymisen perusteella
- Jokainen ihminen voi ääritilanteessa käyttäytyä aggressiivisesti
- Väkivaltaisen ja uhkaavan käytöksen tunnusmerkkejä ovat
  - kielteinen käytös, kiroilu, haukkuminen, solvaaminen
  - tuijotus, pälyily, katseella mittailu
  - irvistely, hampaiden näyttäminen
  - kiihtynyt hengitys, syljen erityys
  - kasvojen kalpeneminen, verisuonten pullottaminen
  - lähietäisyydelle pyrkiminen
  - puheen lakkaaminen

Riitta Ulmanen

18

## MITEN KÄYTTÄYTYÄ HANKALASSA TILANTEESSA?

- Ensivaikutelma perustuu ihmisen vaistoihin, ei tietoisiin havaintoihin, muista
  - rentous
  - ulkoasu
  - sanaton viestintä
  - puhe ja sen sävy
- Sanaton viestintä on konfliktitilanteissa erityisen tärkeää
  - eleet ja liikkeet, hillityt ja rauhoittavat eleet, vilpitön hymy, rento perusasento, kädet sivulla, katse (ei saa tuijottaa)
  - uhkatilanteessa hyvä etäisyys 1,5-2m
  - äänenkäyttö, selkeä, voimakas, melko matala
  - tunnetilan ymmärtäminen ja pahoittelu, myötäily
  - uhkailijalle on hyvä antaa kunniallinen perääntymistie
  - perusperiaate on palvelualtis ja arvostava asenne
  - kuuntele ja kysele
  - ei henkilökohtaisuuksia
  - kiihtynyttä asiakasta ei saa koskettaa, muista revii
  - älä kiihdy itse, jos et pysy rauhallisena, pyydä joku muu paikalle
- Muista, jokainen tilanne on erilainen ja keinot vaihtelevat!

Riitta Ulmanen

19

## RAUHOITTAMINEN

- Kun asiakas on kiihtynyt tai huutaa rauhoitellaan asiakasta, itse ei saa kiihtyä tai korottaa ääntään, pidä erityisesti huolta omasta kehonkielestäsi, yritä pysyä rentona
- Monesti riittää pelkkä kuuntelu ja empatia
- Keskity kuunteluun, joskus syy on väärinymmärryksessä, jota tulee yrittää hienovaraisesti oikoa, älä nolaa asiakasta, äläkä korosta omaa oikeassa olemistasi, johdata asiakasta kertomaan asiasta, että ymmärrät hänen näkökulman paremmin, voit tarjota tarvittaessa toista vaihtoehtoa
- Pyri selvittämään ongelma, pyydä apua, jos et osaa etkä tilanteessa pysty sitä tekemään, vasta rauhoittunut asiakas kuuntelee perusteluja
- Pysy asiassa, ei henkilökohtaisuuksia, vaikka asiakas sanoisi pahasti

Riitta Ulmanen

20

## MITEN ITSE PYSYN RAUHALLISENA HANKALASSA TILANTEESSA

- Selaa papereita
- Keskity omaan ääneesi
- Ota etäisyyttä tilanteesta vaikka laskemalla numeroita,
- Opettele hankalissa tilanteissa keskittymään hengitykseen, saat lisää happea ja toimintakyky pysyy hyvänä, hyvä hengitys tasaa sykettä, parantaa äänenkäyttöä
- Keskity omaan asentoon ja viestintään

Riitta Ulmanen

21

## MUISTA VIELÄ HANKALASSA ASIAKASTILANNEESSA

- Osoita sanattoman viestinnän avulla että kuuntelet
- Ole assertiivinen, jämäkkä, suora ja avoin viestijä
- Ei saa näyttää vääriä myöntymissignaaleja, jos ei aio myöntyä
- Muista asento, ryhdikäs, rento, ei häiritseviä eleitä ja nypläämistä, keskity sanattomaan viestintääsi
- Asiakaspalvelussakin menee raja, asiakkaan huudon sietokyvyllä on raja ja sen voi sanoa
- Palvelu lopetetaan ja asiakkaalle sanotaan selvästi, että et voi enää auttaa ennen kuin hän rauhoittuu
- Hankalat tilanteet käydään läpi esimiehen kanssa, kannattaa kirjata ylös mitä tapahtui, silloin asiakkaan reklamoidessa on tietoa tapahtumasta

Riitta Ulmanen

22

## JOS MIKÄÄN EI KUITENKAAN AUTA JA HANKALA TILANNE JOHTAA VÄKIVALTAAN

- Hyökkäys
  - liiku niin että väliin jää jokin este
  - huuda apua, hälytä apua
  - jos uhkaajalla on ase, älä yritä ottaa sitä pois
  - käskytyks, ”Lopeta!” , ” Seis!”
- Ryöstö
  - toimi ryöstäjien ohjeiden mukaan
  - keskustelu, katsekontaktia tulee välttää
  - paina mieleen tuntomerkit
- Uhkaava asiakasjoukko
  - hälytä apua paikalle

Riitta Ulmanen

23

## HÄTÄVARJELU

- Välttämätön välittömästi uhkaavan vaaran tai jo oikeudenvastaisen hyökkäyksen torjumiseksi
- Tilanne syntyy kun jonkun henkeen, ruumiiseen, koskemattomuuteen, vapauteen, varallisuuteen tai kotirauhaan kohdistuu hyökkäys
- Keinojen tulee olla suhteessa suojattavaan etuun
- Voimakeinojen käyttö on mahdollista rajoitetuin edellytyksin, jos hyökkääjä aseistamaton ei saa käyttää yleensä vammoja aiheuttavia voimakeinoja
- Vaaratilanteissa aina lähtökohtana asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden takaaminen

Riitta Ulmanen

24

## TYÖTURVALLISUUS, KÄYTÄNNÖN TOIMENPITEITÄ

- Työpisteen suunnittelu, sakset, kynät terävät esineet pois näkyvistä
- Työpisteestä pakenemismahdollisuus
- Avun hälyttäminen
- Tiskit, suojaseinät estävät asiakasta pääsemästä liian lähelle, samoin kalusteiden asettelu asiakastiloissa
- Rahan käsittely
- Muun arvokkaan tavaran varastointi
- Ovien lukitus
- Selkeä opasteet asiakkaille
- Pelastusohje tutuksi
- Tiedä oman työyhteisön ohjeistus

Riitta Ulmanen

25

## TAPAHTUMAN JÄLKEEN

- Uhkatilanne voi aiheuttaa psyykkisiä jälkivaikutuksia (unettomuus, ärtyneisyys, keskittymisvaikeudet, pelkotilat)
- Uhkatilanteen kohdannutta ei saa jättää yksin (ensihoito, jatkohoito), ei tulisi päästää yksin kotiin, työterveyshoito, terveydenhoito
- Mahdollisuus työtehtävien keskeyttämiseen
- Tarvittaessa ilmoitus poliisille
- Työyhteisökäsittely (mitä, miksi, miten) on tärkeää työyhteisön kannalta
- Jälkihoito (työnantajalla ei ole velvollisuutta järjestää, mutta suositeltavaa)
- Oma fyysinen ja psyykkinen hyvinvointi ja itsestään huolehtiminen lisää voimavaroja kestää myös hankalia tapahtumia töissä ja vapaa-ajalla

Riitta Ulmanen

26

YHTEENVETONA VOISI SANOA ETTÄ HAASTAVISSA  
ASIAKASPALVELUTILANTEISSA TARVITAAN

- **A4 tekijöitä**
  - **Asenne**
  - **Aktiivisuus**
  - **Aloitteellisuutta**
  - **Ajattelua**
- **Lisättynä kahdella ämmällä**
  - **Mielikuvituksella**
  - **Motivaatiolla**

Riitta Urmann

27

**KIITOS!**

Kaikki, mikä muissa ärsyttää, auttaa meitä  
tuntemaan itsemme. — *Carl Jung*

Riitta Urmann

28

## KOULUTUSMATERIAALIN LÄHTEET

- Havunen Risto. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen - oivaltamisen kautta tuloksiin
- Hjelt-Putilin. 2005. Turvallisuutta viestinnällä
- Nummenmaa. 2010. Tunteiden psykologiaa.
- Pesonen, Jaakko Lehtonen Toskala. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointi, viestintää, psykologiaa.
- Puhe-judo koulutus (Mielenrauha Oy)
- Messukeskuksen palvelun pelisäännöt
- Työturvallisuuskeskuksen (TTK) julkaisut. Väkivalta pois palvelutyöstä (2009) ja Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen (2008)
- Von Weizmann-Henelius. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen.